UMGANG MIT KONFLIKTEN – Infoblatt

Items aus dem Fragebogen zu Umgang mit Konflikten

IfBQ Institut für Bildungsmonitoring und Qualitätsentwicklung

Die Schülerin/der Schüler kann mit Streit und Konflikten umgehen, ...

- versteht, was andere denken und fühlen und geht auf andere ein,
- geht Konflikten nicht aus dem Weg und sucht nach Lösungen und
- kann auch nachgeben und Kompromisse finden.

„Jenseits von Richtig und Falsch liegt ein Ort. Dort treffen wir uns."
Rumi

Schülerinnen und Schüler mit **Konfliktkompetenz** können …

- Konflikte im Vorfeld nach Möglichkeit vermeiden bzw. entschärfen,
- deeskalierend und konfliktlösend kommunizieren,
- unterschiedliche Ebenen eines Konflikts *wahr*nehmen und
- notwendige Auseinandersetzungen *an*nehmen und konstruktiv bewältigen.

Konfliktkompetenz umfasst demnach sowohl die Suche nach einer angemessenen Lösung als auch das Schaffen guter Beziehungen, von Toleranz und Offenheit, um die Einrichtung einer fairen Konfliktkultur zu fördern.

Konflikte als Chance für Veränderungen

Durch konstruktive Konfliktbewältigung in der Schule und regelmäßige anschließende Reflexion können **Konflikte im täglichen Handeln als Chance** genutzt werden. Sie zeigen Missstände und Missverständnisse auf, ermöglichen dadurch eine gezielte Reaktion und in der Folge eine Gelegenheit, Abläufe und Beziehungen zu verbessern. Darüber hinaus gilt für Konflikte:

- Sie sind Medium für das Aufzeigen von Veränderungsbedarf und
- Initialzünder für das Entwickeln von Lösungen.
- Sie regen Interesse und Neugier für ein Thema an,
- sind Wurzel von Veränderung und
- fördern die Persönlichkeitsbildung (Imbusch & Zoll, 2010).



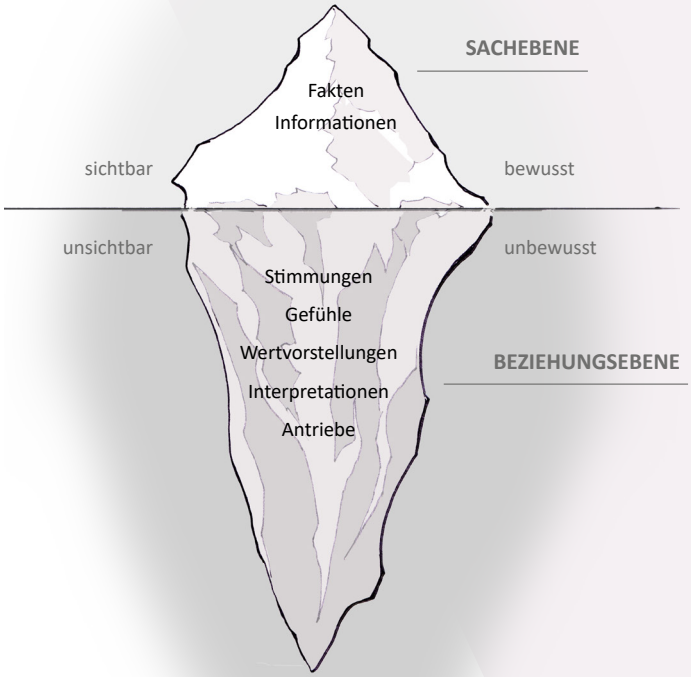
Konfliktarten

Konflikte haben unterschiedliche Auslöser und können sowohl einzelne Personen, mehrere Menschen als auch Strukturen und Organisationen betreffen. Für Lehrpersonen ist eine Unterscheidung in soziale, innere und strukturelle Konflikte hilfreich, um zu wissen, wie sie adäquat darauf reagieren können (Berkel, 2008).

	Soziale Konflikte	Innere Konflikte	Strukturelle Konflikte
Erklärung	Zwischenmenschliche Konflikte entstehen durch Unvereinbarkeiten im Denken, Fühlen, Wollen oder Handeln von Menschen oder Gruppen. Mindestens eine Seite erlebt dies als Beeinträchtigung.	Innere Konflikte entstehen durch Unvereinbarkeiten bzw. unterschiedliche Wünsche innerhalb einer Person.	Der Konflikt ist durch Aufbau und Abläufe einer Organisation verursacht.
Beispiele	Manche Schülerinnen und Schüler benötigen Ruhe, um sich konzentrieren zu können, andere brauchen auch während des Unterrichts viel Bewegung, um gut lernen zu können.	Eine Schülerin/ein Schüler könnte sehr gute Leistungen erbringen, möchte aber von den anderen nicht als Streberin/Streber wahrgenommen werden (Wunsch nach Anerkennung bei den Peers vs. Wunsch nach guten Noten).	Manche Schülerinnen und Schüler würden gerne eigenständig und alleine in einem eigenen Raum, z. B. der Bibliothek, arbeiten. Die Aufsichtspflicht steht diesem Wunsch entgegen.
Möglicher Umgang	Soziale Konflikte innerhalb der Klassengemeinschaft verlangen nach dem Motto „Störungen haben Vorrang“ Beachtung und sollten nach Möglichkeit offen und umgehend angesprochen werden. Ungeklärte Konflikte, die nicht transparent ausgetragen werden, belasten und drohen zu verhärten. Eine Lösung wird dadurch immer schwieriger.	Falls Lehrpersonen einen vermuteten inneren Konflikt bei einer Schülerin/einem Schüler wahrnehmen, können sie ihr/ihm in einem Einzelgespräch helfen, diesen zu erkennen. So kann die Schülerin/der Schüler mit Unterstützung den nächsten Lösungsschritt selbstständig finden.	Ein struktureller Konflikt liegt meist weder im Entscheidungsspielraum der Schülerinnen und Schüler noch in jenem der Lehrpersonen. Die durch den Konflikt ausgelösten negativen Emotionen können aber oftmals durch das bloße Erklären und Verstehen des Widerspruchs aufgelöst werden.

Konfliktebenen – was steckt dahinter?

Wenn die Ursache von Konflikten auf der Beziehungsebene liegt, führt eine Diskussion auf der Sachebene meist zu wenig Erfolg. Dies kann Schülerinnen und Schülern nicht zuletzt durch das **Eisbergmodell** veranschaulicht werden (Sigmund Freud, von Paul Watzlawick [Watzlawick, Beavin & Jackson, 2017] auf Kommunikation übertragen).



Grafische Darstellung: Anna Klaffinger (nach Watzlawick, Beavin & Jackson, 2017)

An der Oberfläche, also auf der **Sachebene,** befinden sich die klar ausgesprochenen Informationen, Gedanken, Gefühle und Wünsche.

Auf der **Beziehungsebene,** bildlich gesprochen unter dem Meeresspiegel, befinden sich bewusste und unbewusste Gefühle (Ängste, Bedürfnis nach Sicherheit, Vertrauen) oder Persönlichkeitsmerkmale, die unser Handeln an der Oberfläche beeinflussen.

Die tatsächlich ausgesprochene zwischenmenschliche Kommunikation findet nur zu rund 20 Prozent auf der Sachebene statt und zu einem weitaus größeren Teil auf der Beziehungsebene. Wird die Beziehungsebene ignoriert oder falsch interpretiert, wird ein Großteil der eigentlichen Nachricht nicht oder falsch verstanden. Die Voraussetzungen für einen Konflikt sind somit geschaffen.

Diesen **Zusammenhang zwischen Sach- und Beziehungsebene in Konfliktsituationen zu verstehen,** ist für Schülerinnen und Schüler eine große Herausforderung. Sie hängt auch eng mit der Fähigkeit zusammen, Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen, sich ihrer bewusst zu sein und diese verbalisieren zu können.

Basisliteratur

Abedi, I. & Neuendorfer, S. (2009). *Blöde Ziege – Dumme Gans. Alle Bilderbuchgeschichten zum Thema Streiten.* arsEdition.

Ammermann, E. & Leins, A. (2005). *Schüler werden Streitschlichter. Ein praxisorientierter Lehrgang für die Sekundarstufe 1.* Care-Line.

Becker, G. (2006). *Lehrer lösen Konflikte. Handlungshilfen für den Schulalltag.* Beltz.

Berkel, K. (2008). *Konflikttraining: Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen.* Verlag Recht und Wirtschaft.

Birker, G. & Birker, K. (2007). *Teamentwicklung und Konfliktmanagement. Effizienzsteigerung durch Kooperation.* Cornelsen.

Glasl, F. (2004). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater.* Hauptverlag.

Hepi National Center of Competence für Psychosoziale Gesundheitsförderung (Hrsg.). (n. d.). *ePOP-Materialien. Konflikte.* Abgerufen am 2. Dezember, 2025, von https://www.schulische-gewaltpraevention.de/index.php/handbuecher-gewalt-praevention/handbuch-grundschule/literatur

Imbusch, P. & Zoll, R. (Hrsg.). (2010). *Friedens- und Konfliktforschung. Eine Einführung.* VS Verlag für Sozialwissenschaften.

McKee, D. (2011). *Du hast angefangen – Nein du!* Fischer Sauerländer.

Renelt, S. (2012). *Konfliktmanagement in der Schule – Entwicklung, Durchführung und Evaluation eines Trainings für jugendliche Schüler* (Diplomarbeit). Universität Hamburg.

Renelt, S. (n. d.). *Konfliktmanagement in der Schule. Ein Trainingsprogramm für jugendliche Schüler.* Abgerufen am 2. Dezember, 2025, von http://alumni-psychologie.de/medien/verlag/trainingsmanual%20konfliktmanagement%20in%20der%20schule.pdf

Rosenberg, M. B. (2015). *Das können wir klären! Wie man Konflikte friedlich und wirksam lösen kann.* Junfermann.

Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (2017). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien.* Hogrefe.

Wir stärken dich e. V. (Hrsg.). *Trilogie Handbuch Gewaltprävention in der Grundschule.* Abgerufen am 2. Dezember, 2025, von https://schulische-gewaltpraevention.de/index.php/handbuch-grundschule

Zwenger-Balink, B. (2004). *Komm, wir finden eine Lösung! Training zur Gewaltprävention mit Grundschulkindern.* Ernst Reinhart.

Empfehlung

Konfliktlösungsleiter nach Susan Fountain

- https://www.schulische-gewaltpraevention.de/index.php/handbuecher-gewaltpraevention/vorschule/lernfelder/konfliktloesung/128-konfliktfaehigkeit-foerdern

Angebote und aufbereitete Materialien zu Gewaltfreier Kommunikation

- Trilogie Handbuch Gewaltprävention, https://www.schulische-gewaltpraevention.de/index.php/handbuecher-gewalt-praevention/handbuch-grundschule
- Gewaltfreie Kommunikation in der Schule, https://www.meinunterricht.de/blog/gewaltfreie-kommunikation
- Akademie Achtsame Kommunikation, https://www.akademieachtsamekommunikation.de/schulen/

Informationen und Materialien zum Aufbau von Peer-Mediation an der Schule

- Leitfaden Peer-Mediation in Schulen, https://www.oezeps.at/wp-content/uploads/2012/10/Leitfaden-f%C3%BCr-Peer-Mediation-in-Schulen-bmukk.pdf
- VISIONARY – Internationales Portal zu Gewaltprävention in der Schule, https://www.gewalt-in-der-schule.info
- Give Servicestelle für Gesundheitsförderung an Österreichs Schulen, www.give.or.at/material/peer-mediation-in-schulen

PÄDAGOGISCHE HOCHSCHULE SALZBURG Stefan Zweig

ÖZBF Österreichisches Zentrum für Begabtenförderung und Begabungsforschung

IfBQ Institut für Bildungsmonitoring und Qualitätsentwicklung

Impressum

Autorinnen:
Mag.ª Silvia Theiss MSc, Mag.ª Barbara Gürtler, MMag.ª Dr.in Claudia Resch BA, Mag.ª Anja Schulz
Österreichisches Zentrum für Begabtenförderung und Begabungsforschung (ÖZBF) an der Pädagogischen Hochschule Salzburg Stefan Zweig

Mit freundlicher Unterstützung der Bundeslandkoordinatorinnen für iKM^{PLUS}:
Heidrun Ziegler BEd. und Mag.ª Elisabeth Fuchs

Comics: Mag.ª Anna Klaffinger BA

Alle nicht mit einer anderen Quellenangabe gekennzeichneten Bilder: Mag.ª Anna Klaffinger BA
Alle nicht mit einer anderen Quellenangabe gekennzeichneten Übungen: Team des ÖZBF

Fragebogen-Items (2020): Institut für Bildungsmonitoring und Qualitätsentwicklung (IfBQ), Hamburg