

ERFAHRUNGSBERICHT

Konflikte – störend oder hilfreich?

Störungen und Konflikte: Die Kunst des Zulassens und damit Umgehens [AG1]

Ein konstruktiver und kreativer Umgang mit Störungen und Konflikten hilft, den Wert und das Potenzial von Differenzen deutlich zu machen. Im folgenden Beispiel aus Österreich werden verschiedenen Möglichkeiten aufgezeigt, wie dies gelingen kann.

~~Konflikte – störend oder hilfreich?~~

Konflikte stellen unvermeidbare Konstellationen des Kursalltags darstellen. Spannungen und Streitigkeiten werden in der Situation zwar als unangenehme, temporäre Störung wahrgenommen, bei richtiger Intervention können diese langfristig aber durchaus positive Effekte nach sich ziehen. So Ddie langjährige Erfahrung in-bei der Durchführung verschiedener Orientierungs-, Aktivierungs- und Qualifizierungsmaßnahmen am, -die BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH. (LINK ZU www.best.at) für verschiedene öffentliche Auftraggeber der österreichischen Arbeitsmarktpolitik (z.B. AMS Wien, AMS Niederösterreich, Sozialministerium Service – Bundessozialamt) durchführt, zeigt, dass Konflikte unvermeidbare Konstellationen des Kursalltags darstellen. Spannungen und Streitigkeiten werden in der Situation zwar als unangenehme, temporäre Störung wahrgenommen, bei richtiger Intervention können diese langfristig aber durchaus positive Effekte nach sich ziehen.

In Kursgruppen, in denen Teilnehmende über einen längeren Zeitraum miteinander interagieren, lernen und arbeiten, treffen unterschiedliche Interessen, Werthaltungen, Moralvorstellungen, Meinungen, Bedürfnisse aber auch Vorurteile unweigerlich aufeinander, die – trotz bester Absichten – manchmal in „geladenen Situationen“ oder sogar handfesten Konflikten enden können.

Kommunikationsgestaltung gleich zu Beginn thematisieren

Um einen möglichst angenehmen und friktionsfreien Kursalltag sicherstellen zu können, werden zu Beginn aller Schulungsmaßnahmen bei BEST Möglichkeiten eines „konstruktiven Miteinanders“ im Kurs mit den Teilnehmenden thematisiert und erarbeitet: Dies betrifft die Kommunikationsgestaltung im Allgemeinen, den unvoreingenommenen und toleranten Umgang mit verschiedenen Meinungen und Haltungen sowie die Vermeidung von Kategorisierungen – essentielle Komponenten,



die für unsere Lehrenden handlungsleitend sind und auch entsprechend „vorgelebt“ werden – dahingehend erwünschtes Verhalten wird bei den Teilnehmenden gefördert aber auch zu einem gewissen Maß eingefordert.

Unsere-Die Lehrenden sind im Umgang mit Konflikten bzw. mit zielführenden Deeskalationsmethoden bestens vertraut, sodass bei auftretenden Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten adäquat interveniert werden kann und „ärgere“ Konflikte vermieden werden können.

Deeskalieren und behandeln

Konflikte, die im Kursgeschehen auftreten, werden unmittelbar vor Ort bzw. in der darauf-folgenden Pause thematisiert. Der Lehrende entscheidet in der Situation, ob der Konflikt sofort bereinigt werden muss, oder ob mit den involvierten Personen in der Pause gesprochen und ggf. eine sozialpädagogische Betreuerin hinzugezogen werden soll. Durch gezieltes Eingreifen in einen offenen (sichtbaren/hörbaren) Konflikt wird zunächst einmal verhindert, dass sich die Situation weiter zuspitzt. Je nach Art und Intensität der Auseinandersetzung werden verschiedene Interventionen gesetzt, um zu einer konstruktiven Lösung des Konflikts zu gelangen. Beispielsweise dienen Einzelgespräche mit den Betroffenen der Feststellung des eigentlichen Problems und fokussieren eine konstruktive Gesprächsbereitschaft. Auslösende Faktoren, die persönliche Meinung zum Konfliktthema, Faktoren der individuellen Wahrnehmung etc. können konkretisiert werden. Es ist besonders wichtig auf die Notwendigkeit und praktische Umsetzung der Konfliktäußerung hinzuweisen und auch gezielt darauf vorzubereiten, in dem den Betroffenen z.B. rhetorische Tipps gegeben werden, wie sie ihre Standpunkte sachlich kommunizieren können.

Eine weitere Möglichkeit der konstruktiven Konfliktlösung stellen moderierte Settings mit den Konfliktparteien dar, in dem sie gemeinsam – das Einverständnis der Beteiligten vorausgesetzt – in den Prozess der Konfliktbewältigung eingebunden werden. Die Konfliktparteien setzen sich mit ihrem eigenen Verhaltensmuster, möglichen Auslösern und den jeweiligen Rahmenbedingungen auseinander um die jeweiligen Faktoren anschaulich nachvollziehen zu können. Danach werden mehrere Lösungsmöglichkeiten erarbeitet. Hauptziel dabei ist, Einsicht in personen- und situationsbezogene Faktoren des Gegenübers zu gewinnen und schrittweise wechselseitiges Verhalten und Vertrauen aufzubauen. Abschluss der moderierten Settings bildet die Erstellung eines Katalogs präventiver Maßnahmen für den zukünftigen Umgang miteinander.

Auch präventive Maßnahmen sind hilfreich



Als präventive Maßnahme eignet sich auch zum Beispiel die Methode „Konfliktecken“ (interner Link auf HA Konfliktecken): ~~Die Teilnehmenden bilden Kleingruppen und erhalten ein Papier in Form eines gleichschenkeligen Dreiecks. Zusammengefügt ergeben sie ein Quadrat. Das Dreieck ist mit einer Frage beschriftet, z. B. „Was stört mich im Kurs?“ Die Teilnehmenden sollen sich zuerst einzeln an Störsituationen erinnern, die Konflikte auslösen und diese schlagwortartig auf den Dreiecken festhalten. Anschließend fügen die Teilnehmenden die Dreiecke zu einem Quadrat zusammen, wobei die jeweils genannten Störungen und Konflikte erläutert und verglichen werden. Die jeweilige Kleingruppe einigt sich auf eine (Stör-)Situation, die weiterführend bearbeitet wird. Dabei werden folgende Fragen thematisiert: „Wie war die tatsächliche Reaktion auf die Störung? Wie ist es konkret weitergegangen? Wie hätte der/die Betroffene reagieren können, um die Situation noch schlimmer zu machen? Welche anderen Möglichkeiten hätte es gegeben?“ etc. Die jeweiligen Gruppenergebnisse werden im Anschluss im Plenum vorgestellt und gemeinsam thematisiert.~~ Mit der Methode „Konfliktecken“ werden die Teilnehmenden angehalten, sich mit verschiedenen Konfliktsituationen, deren Ursachen und Auslöser intensiv auseinanderzusetzen und gemeinsam konstruktive Möglichkeiten des Umgangs mit Konflikten im Kursalltag zu erarbeiten, die sie zur konstruktiven Konfliktlösung in allen Lebensbereichen heranziehen können.

Die Bedeutung von Konflikten verdeutlichen

Zugleich werden die Teilnehmenden aber auch auf den „Wert“ und das „Potenzial“ von Konflikten aufmerksam gemacht, um Situationen nachhaltig positiv verändern zu können. Konflikte verdeutlichen in erster Linie Unterschiede. Gelingt es, die bestehenden Unterschiede zu erfassen und – alleine oder moderiert – zu analysieren, so stellt sich nach der anfänglich negativen Erfahrung sehr oft eine positive ein, nämlich die Akzeptanz anderer, alternativer Meinungen, Wertvorstellungen, Zugänge etc.

Die Teilnehmenden werden in unseren den Kursen auch immer ermutigt, Probleme und Konflikte rechtzeitig anzusprechen bzw. angebotene Unterstützung (z.B. durch Lehrende, sozialpädagogische Betreuer und Betreuerinnen) in Anspruch zu nehmen. Vor allem aber, zielen wir darauf ab, den Teilnehmenden zu vermitteln, dass Konflikte und auftretende Probleme einen wertvollen Beitrag zur weiterführenden Persönlichkeitsbildung beitragen-leisten und deshalb nicht ignoriert oder „in sich hineingefressen“ werden sollen, sondern einer konstruktiven Begegnung bedürfen, die einen unverzichtbaren Profit für die weitere Lebensgestaltung darstellen.



CC BY SA 3.0 BY **Helmut Kronika und Claudia Prasch-Hofer** für wb-web



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 DE.
Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>.