

Handlungsanleitung

Konflikte kooperativ bearbeiten

Konflikte für möglichst alle Beteiligten zufriedenstellend bearbeiten – wer will das nicht? Aber wie anfangen? Und wie geht's weiter? Die Methode "Fahrplan kooperativer Konfliktbearbeitung" gibt Orientierungen, wie Sie Konflikte in der Lerngruppe strukturiert bearbeiten können.

Beschreibung

Ein konfliktfreies Zusammenlernen ist genauso schwierig wie ein konfliktfreies Zusammenleben. Konflikte sind – wo immer Menschen zusammenkommen – alltägliche Begleiter. Was aber nicht heißen muss, dass man sie einfach hinnimmt. Denn Konflikte binden Energie und sie beeinflussen den Lernprozess. Nicht umsonst heißt es bei der [Themenzentrierten Interaktion](#) „Störungen haben Vorrang“. Störungen und Konflikte nehmen sich diesen Vorrang. Damit haben wir zwei Gründe, uns als Kursleitende Störungen und Konflikten zuzuwenden, uns ihrer anzunehmen:

- Weil sie unmittelbar in die Lern-/Lehrsituation hineinwirken und das geplante Vorgehen „behindern“ und sich „vordrängen“
- Weil das Umgehen können mit Konflikten zu den Grundkompetenzen menschlichen Miteinanders gehört, Störungen und Konflikte somit ein Anlass sind, den konstruktiven Umgang damit gemeinsam zu praktizieren.

Wir tun also gut daran zu lernen, mit ihnen umzugehen und sie zu bewältigen – als Kursleitende und als Teilnehmende.

Der „Fahrplan“ für kooperative Konfliktbearbeitung ist eine Struktur, die Sie nutzen können, um einen Konflikt im Kurs in einem gemeinsamen Gespräch – kooperativ - zu bearbeiten. Für Sie als Kursleitende ist er nützlich und wichtig, weil Sie die Konfliktbearbeitung in der Gruppe moderieren. Für Ihre Teilnehmenden ist er wichtig und nützlich, weil sie mitverfolgen und mittragen sollen, wie der Konflikt gemeinsam bearbeitet und bewältigt werden soll. Die Bearbeitungsform ist das moderierte Gespräch in der Gruppe.

Was ist zu beachten?

Bereiten Sie Ihre Teilnehmenden gut auf das Gespräch vor:

- *Visualisieren Sie den Fahrplan der kooperativen Konfliktbearbeitung, damit die Teilnehmenden wissen, wie das Verfahren und Vorgehen aussieht.*
- *Abhängig von der Gruppengröße und davon, wie wichtig den Teilnehmenden der Austausch zu den einzelnen Fragestellungen ist, planen Sie zwischen 1,5 bis 3 Stunden Zeit ein.*



- *Machen Sie deutlich, dass nach dem Finden einer Lösung eine Erprobungszeit vorgesehen ist und dann noch einmal ein Gespräch stattfindet, bei dem überprüft wird, wie wirkungsvoll die Lösung gewesen ist.*



Bild: Pixabay/ <https://pixabay.com/de/zug-verkehr-reisen-eisenbahn-auto-690061/> cc 0

Vorgehen Schritt für Schritt

Greifen Sie beim folgenden Schritt auf bereits vereinbarte Regeln des Umgangs miteinander zurück, bestärken und bestätigen sie diese zusammen mit den Teilnehmenden. Alternativ entwickeln Sie mit der Gruppe die Regeln. Wichtig: die Regeln hängen visualisiert im Raum.

1. **Die Fahrkarte kaufen:** Gesprächsregeln vereinbaren
„Wie wollen wir in diesem Gespräch miteinander umgehen?“
Jetzt können Sie in der angegebenen Schrittfolge – wir bleiben in der Bildsprache des Fahrplans und beginnen nun eine gemeinsame Reise - vorgehen.
2. **Abfahrt Konfliktbahnhof:** Den Konflikt identifizieren und benennen
„Ich fühle mich unwohl, weil...“ „Mich stört, dass...“
Diese Phase können Sie im Zurufverfahren realisieren oder die Teilnehmenden schreiben das ihnen jeweils Wichtige auf Metaplankarten und hängen es an die Metaplanwand.
Halten Sie als Moderatorin auch zu den folgenden Schritten bzw. Fragestellungen sichtbar fest, jedoch ist hier keine Vollständigkeit notwendig.
 - a. **Station:** Den Konflikt definieren und eingrenzen
„Welches Problem steht hinter der Störung, hinter diesen Unwohl-Gefühlen?“
 - b. **Station:** Den gemeinsamen Konflikt abgrenzen
„Wo drückt der Schuh am meisten?“
 - c. **Station:** Die Folgen des Konfliktes auf der Ebene der (Zusammen-)Arbeit benennen

„Welche Folgen hat der Konflikt aus meiner Sicht für mein Lernen / für unser gemeinsames Lernen im Kurs?“

Die folgende Station ist eine Selbstreflexion der Teilnehmenden. Sie können zu einer ca. zwei-dreiminütigen Denkpause einladen, wer lieber aufschreibt, kann seine Überlegungen auch notieren. Die Notizen müssen nicht veröffentlicht werden.

d. **Station:** Lösungswege finden

„Was kann ich anders machen? Was erwarte ich von den anderen Konfliktbeteiligten?“

Die in der 4. Station individuell entwickelten Lösungswege sollen jetzt in Station 5 mündlich eingebracht werden. Die Moderatorin hält sichtbar fest.

e. **Station:** Mögliche Lösungen entwickeln

„Welche Lösungsmöglichkeiten sehe ich?“

Jetzt geht es darum abzuwägen und pro und contra zu diskutieren, um die beste Lösung oder die besten Lösungen zu ermitteln und schließlich konkrete Verabredungen zu treffen, wie die Lösung umgesetzt werden soll:

f. **Station:** Lösungsmöglichkeiten kritisch bewerten

„Was spricht für oder gegen die einzelnen Lösungsvorschläge?“

g. **Station:** Sich für die beste(n) Lösung(en) entscheiden

„Wie sieht die beste Lösung genau aus? Wie sieht unser Konsens aus?“

h. **Station:** Wege zur Ausführung der Entscheidung ausarbeiten und ggf. dokumentieren

„Wie setzen wir die Lösung konkret in die Praxis um?“

Jetzt findet die Phase der Erprobung der Lösung statt. Das Gespräch ist also erst einmal beendet und das alltägliche Kursgeschehen wird weiter geführt. Nach einigen Tagen oder auch Wochen, findet ein Folgegespräch statt:

3. **Ankunft Zielbahnhof:** Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Lösung und der Umsetzungswege.

„War die getroffene Entscheidung zur Beilegung des Konflikts zielführend?“

Erst jetzt ist die Reise abgeschlossen!

["Konflikte kooperativ bearbeiten"](#) by **Rosemarie Klein** für wb-web (2015), letzte Aktualisierung von **Lars Kilian** (2026), [CC BY-SA 3.0 DE](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/)

