

Abstract

Titel: Konfliktgespräche. Methoden und Modellen aus der Kommunikation für die Konfliktbearbeitung mit Kindern.

Kurzzusammenfassung: Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich mit dem sozialen Konflikt zwischen Kindern und wie dieser von einer Sozialpädagogin, einem Sozialpädagogen mittels Methoden und Modellen aus der Kommunikation bearbeitet werden kann.

Autorin: Afra Burghoff

Referent: Stefan Ribler

Publikationsformat:

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2012

Sprache: deutsch

Zitation: Burghoff, Afra. (2012). *Konfliktgespräche. Methoden und Modelle aus der Kommunikation für die Konfliktbearbeitung mit Kindern*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit, FHS St. Gallen, Fachbereich Soziale Arbeit.

Schlagwörter (Tags): Kindheit, soziale Konflikte, Gewaltfreie Kommunikation, deeskalierende Gesprächsführung

Ausgangslage:

Soziale Konflikte sind durch ihre Allgegenwärtigkeit charakterisiert. Auch im durch sozialpädagogische Arbeit begleiteten Alltag kommt es zwischen dem Klientel immer wieder zu Konflikten. In den sozialpädagogischen Handlungsfeldern mit Kindern sind Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen zur Intervention in Konfliktsituationen gefordert. Dabei haben die Fachpersonen den Auftrag, die Kinder darin zu unterstützen, zu fördern und zu begleiten, den Konflikt zu lösen. Um dabei professionell handeln zu können, brauchen die

Fachpersonen der Sozialen Arbeit ein grundlegendes Wissen über die Lebensphase der Kindheit, soziale Konflikte sowie ein Wissen über Methoden und Techniken zur Konfliktbearbeitung. Im professionellen Alltag spielt bei der Bearbeitung von sozialen Konflikten die Kommunikation, insbesondere das Gespräch, eine wichtige Rolle. Denn häufig folgt auf einen sozialen Konflikt ein Konfliktgespräch.

Ziel:

Die vorliegende Bachelorarbeit verfolgt das Ziel, den entwicklungspsychologischen Ansatz zur Kindheit, im Hinblick auf wesentliche Punkte für die Konfliktbearbeitung, darzustellen. Des Weiteren wird *der soziale Konflikt* in seinen grundlegenden Aspekten beschrieben. Seine Wirkungen werden erläutert und die verschiedenen Konfliktgegenstände vorgestellt. Abschliessend erfolgt eine Auseinandersetzung mit Methoden und Modellen aus der Kommunikation und zwar *der Gewaltfreien Kommunikation* sowie der deeskalierenden Gesprächsführung. Die Arbeit gibt Antwort auf die folgende Fragestellung: „**Wie kann eine Sozialpädagogin, ein Sozialpädagoge mit Methoden und Modellen aus der Kommunikation Kinder bei der Bearbeitung sozialer Konflikte durch Konfliktgespräche unterstützen?**“

Vorgehensweise:

Das erste Kapitel beschäftigt sich mit der Lebensphase Kindheit. Dabei wird die Kindheit unter dem entwicklungspsychologischen Ansatz betrachtet. Welche Dimensionen der kindlichen Entwicklung spielen im Hinblick auf die Bearbeitung von Konflikten eine Rolle? Welche Entwicklungsaufgaben haben Kinder zu bewältigen?

Im zweiten Kapitel wird der soziale Konflikt theoretisch aufgearbeitet. Wann handelt es sich um einen sozialen Konflikt? Welche Wirkungen haben Konflikte auf die daran beteiligten Personen? Wenn sich Konflikte nach der Art ihres Konfliktgegenstandes einteilen lassen, welche Konfliktarten existieren dann? Mit welchen Interventionen kann auf einen Konflikt Einfluss genommen werden? Welcher Sinn verbirgt sich hinter einem sozialen Konflikt?

Das dritte Kapitel legt theoretische Grundsteine zu den psychologischen Vorgängen in der Kommunikation und den Methoden und Modellen aus der Kommunikation. Was ist unter *der Gewaltfreien Kommunikation* zu verstehen? Wie sehen die idealtypischen Phasen in einem deeskalierenden Gespräch aus? Welche Techniken werden dabei genutzt?

Das vierte Kapitel dient zur Vernetzung der vorangegangenen Kapitel, wobei die wichtigsten Erkenntnisse zueinander in Bezug gestellt werden. Als Erstes werden wichtige Kommunikationsbedingungen der Gesprächsführung mit Kindern skizziert. Welcher Auftrag, welche Rolle wird der Sozialpädagogin, dem Sozialpädagoge zugeordnet? Wie kann eine

Sozialpädagogin, ein Sozialpädagoge mit *Gewaltfreier Kommunikation* und *deeskalierender Gesprächsführung* Kinder in Konfliktgesprächen unterstützen?

Im *fünften* und letzten *Kapitel* dieser Arbeit findet eine Schlussbetrachtung, welche eine fachliche Reflexion der vorliegenden Bachelorarbeit beinhaltet, statt. Dabei wird darauf eingegangen, worin die Möglichkeiten für eine Weiterführung dieser Arbeit gesehen werden. Abschliessend erfolgt eine persönliche Reflexion.

Erkenntnisse:

In der Lebensphase Kindheit vollziehen sich bei den Kindern diverse Entwicklungen. So entwickelt sich die Wahrnehmung, welche in Konfliktsituationen eine zentrale Rolle spielt. Kinder können widersprüchliche Informationen über eine Person noch nicht einordnen, sie entscheiden sich folglich für eine Seite der Ambivalenz. In der emotionalen Entwicklung ist die Erlangung von *Empathie* von grosser Bedeutung. Da empathische Kompetenzen in der Konfliktbearbeitung gefordert sind. In der Schule stehen Kinder vor der Entwicklungsaufgabe den Umgang mit Gleichaltrigen zu lernen und mit ihnen Freundschaften einzugehen. An dieser Stelle ist der Umgang mit Konflikten anzusiedeln. Kinder entwickeln Strategien zur Konfliktbewältigung, wobei sich ihr Handlungsrepertoire fortlaufend erweitert.

Es handelt sich erst dann um einen sozialen Konflikt, wenn bei Unvereinbarkeiten zugleich eine Beeinträchtigung im Handeln mindestens einer Konfliktpartei besteht. Konflikte haben auf die Beteiligten sowohl eine bestimmte Innere, als auch eine Äussere im Verhalten erkennbare Wirkung. Konflikte können nach ihrem Streitgegenstand kategorisiert werden. Sowie es verschiedene Konfliktkategorien gibt, bestehen auch unzählige Möglichkeiten für Konfliktinterventionen, die unterschiedliche Ziele verfolgen.

Der Gebrauch einer Methode soll nicht eine bestimmte Wirkung erzielen, sondern Erfahrungs- und Lernräume bieten. In der sozialpädagogischen Praxis kommt für eine gewisse Thematik nicht ausschliesslich eine Methode in Frage. Die Anwendung von Methoden und Modellen aus der Kommunikation, bedingt ein grundlegendes Wissen über die psychologischen Vorgänge der Kommunikation. Die Erkenntnis, dass Kommunikation besonders störanfällig ist, verdeutlicht diese Relevanz. Eine gesandte Nachricht wird bei der Empfängerin, dem Empfänger nicht immer wie gewünscht aufgenommen.

In Konfliktgesprächen mit Kindern benötigt die Fachperson ein spezifisches Wissen zu speziellen Kommunikationsbedingungen bei Kindern. In den meisten Konfliktsituationen sind Kinder nicht dazu in der Lage, zusammensitzten und in einem Gespräch ohne Unterstützung Erwachsener für beide Seiten eine befriedigende Lösung zu finden.

Um mittels *Gewaltfreier Kommunikation* in Konflikten zwischen Kindern zu vermitteln, ist Unterstützung seitens der Fachperson für die Ausführung der vier entsprechenden Schritte nötig. Dabei wird beschrieben, was *beobachtet wird*; welche *Gefühle* eine Person empfindet; welche *Bedürfnisse* nicht erfüllt wurden und in Form von einer *Bitte*, was die andere Person, anders machen könnte. Dadurch soll der Kommunikationsfluss zwischen den Beteiligten in Gang gebracht werden.

Die gewonnenen Erkenntnisse zeigen, dass eine Sozialpädagogin, ein Sozialpädagoge mittels *deeskalierender Gesprächsführung* mit Kindern ein Konfliktgespräch führen kann, indem sie oder er sich bestimmter Techniken bedient, um so den Kommunikationsfluss zu aktivieren. Konfliktgespräche besitzen einen idealtypischen Konfliktverlauf; dieser vollzieht sich in fünf Phasen. Dieser soll der Sozialpädagogin, dem Sozialpädagogen als Leitplanke dienen.

In den beiden erarbeiteten Methoden können auch Gemeinsamkeiten erkannt werden. Dabei ist zu nennen, dass hinter *der deeskalierenden Methode der Gesprächsführung* als auch *der Gewaltfreien Kommunikation* eine positive Werthaltung vorhanden ist. In der Praxis erweist sich bei der Anwendung von Methoden, dass eine Verinnerlichung, welche eine spontane Anwendung möglich macht, sehr hilfreich ist.

Literaturquellen (Auswahl):

Dutschmann, Andreas. (2003). *Aggressionen und Konflikte unter emotionaler Erregung. Deeskalation und Problemlösung* (2. Aufl.). Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie.

Glasl, Friedrich. (2004). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater* (8. aktualisierte und ergänzte Aufl.). Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben Stuttgart.

Herrmann, Franz. (2006). *Konfliktarbeit. Theorie und Methodik Sozialer Arbeit in Konflikten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Von Spiegel, Hiltrud. (2008). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (3. Aufl.). München: Ernst Reinhardt Verlag.

Rosenberg, Marshall B. (2004). *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Gestalten sie ihr Leben, Ihre Beziehungen und Ihre Welt in Übereinstimmung mit ihren Werten* (5. überarb. Aufl.). Paderborn: Junfermann Verlag.