

# Abschlussbericht: Bedarfsanalyse Konfliktsimulator

Eine Untersuchung zu Methoden, aktuellen Herausforderungen und Unterstützungsbedarfen von Fachkräften in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen



Quelle: ufuq.de

Im Auftrag von:

**>CRISP**

# Inhalt

Studiendetails .....	3
Wichtige Anmerkungen und Instruktionen.....	3
Zusammenfassung / Executive Summary .....	5
Einführung .....	6
Methodendarstellung .....	7
Limitationen .....	8
Ergebnisse.....	9
Teil 1: Konflikterfahrungen .....	9
Teil 2: Unterschiedliche Konfliktthemen und Konfliktformen.....	10
Teil 3: Digitale Räume und andere Konfliktdynamiken .....	11
Teil 4: Methoden zur Konfliktbearbeitung.....	12
Teil 5: Bedarfe .....	13
Teil 6: Interesse an neuen Formaten .....	14
Teil 7: Datenschutz, Bias und Bereitschaft.....	14
Teil 8: Allgemeine Angaben .....	15
Handlungsempfehlungen .....	17
Anhang .....	19
Quellen .....	20

# Studiendetails

## Erhebungszeitraum

01.08. - 01.09.2025

## Stichprobe

Anzahl: 79

Altersverteilung:

Durchschnitt: 42 Jahre (min.: 23, max.: 73, SD: 13)

## Geschlechterverteilung

Mann: 25, Frau 49, Nicht binär: 1, Keine Angabe: 5

## Verteilung der Fachbereiche

Lehrkräfte: 58%, Pädagogische Fachkräfte: 30%, Personal aus Sport- und Musikvereinen, kirchlichen und sozialen Einrichtungen, Dachverbänden und Berufsschulen: 5%, Kinder- und Jugendbetreuer:innen und Sozialarbeiter:innen: 17%, Psycholog:innen:17%  
*(auf Grund von Mehrfachauswahl beim Fragebogen mehr als 100%)*

## Berufserfahrung

Durchschnitt: 16 Jahre (min.: 1, max.: 40, SD: 12)

## Rohdaten:

Für den Hyperlink zu Rohdaten siehe Anhang.

Durchgeführt von **Response Reality**

# Wichtige Anmerkungen und Instruktionen

## Anmerkungen

Dieser Bericht enthält Ergebnisse und Interpretationen auf Grundlage der Umfrage „Bedarfsanalyse - Konfliktsimulator“. Die Angaben stellen Berechnungen, Schätzungen und Zusammenfassungen quantitativer und qualitativer Daten dar. Die Ergebnisse erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vollständige Rohdaten sind in der Excel Tabelle zu finden (siehe Anhang).

Items sind nicht durchgängig nummeriert und orientieren sich numerisch und von der Bezeichnung her an den Fragetexten in der Umfrage.

## Instruktionen

Items bzw. geschlossene Fragen, bei denen die Teilnehmenden Liste bewerten sollten, sind so dargestellt, dass jeweils die drei am höchsten bewerteten Antworten aufgeführt werden. Die Skalenstufen wurden dabei mit Punkten versehen (z. B. „stimme überhaupt nicht zu“ = 1, „stimme voll und ganz zu“ = 5, usw.), sodass die Antwortoptionen mit der größten Zustimmung anhand des durchschnittlich höchsten Punktwerts ermittelt werden konnten.

Items, bei denen Aussagen auf einer Skala bewertet wurden, sind mit den jeweiligen Prozentangaben der Skalenstufen dargestellt.

Items bzw. offene Fragen, die qualitativ ausgewertet wurden, sind in Form kurzer Zusammenfassungen wiedergegeben, welche die zentralen Kernaussagen bündeln und sich auf die Auswertungen von Codes und Themen/Clustern beziehen.

# Zusammenfassung / Executive Summary

## **Wahrnehmung und Dynamik von Konflikten**

Konflikte werden von den Befragten vor allem dann als gravierend wahrgenommen, wenn Kinder und Jugendliche rassistische Beleidigungen äußern, diffamierende Inhalte online teilen oder gezielt andere ausschließen. Besonders auffällig ist, dass über die Hälfte der Teilnehmenden (53%) angibt, Konflikte noch vor einer Eskalation erkennen zu können, gleichzeitig jedoch viele Schwierigkeiten dabei sehen, die zugrunde liegende Dynamik frühzeitig zu erfassen. Rückblicke auf konkrete Situationen zeigen, dass 73% vergangene Konflikte rechtzeitig erkannt haben.

## **Häufigkeit, Intensität und Ursachen**

61% geben an, dass Konflikte häufig auftreten, und 60% geben an, dass es in letzter Zeit eine Zunahme der Häufigkeit gegeben hat. Intensität steigt durch Gewalt, sozialen Druck und die verstärkte Rolle sozialer Medien. Besonders häufig genannt werden Mobbing, Diskriminierung und digitale Auseinandersetzungen. Intensiv erlebt werden verbale Angriffe, Ausgrenzung und körperliche Gewalt.

## **Digitale Räume und Medienkompetenz**

Die große Mehrheit (76%) gibt an, dass digitale Räume Konflikte stark befeuern, unter anderem durch Anonymität, schnelle Verbreitung und fehlende Konsequenzen. Cybermobbing, Beleidigungen und Ausgrenzung gelten als prägende Faktoren. Gleichzeitig wird die Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen überwiegend kritisch bewertet: 34% sehen sie als schlecht oder sehr schlecht, während nur 23% gute bis sehr gute Fähigkeiten attestieren. Fachkräfte selbst schätzen ihre Kompetenz deutlich höher ein (65% gut oder sehr gut), betonen aber auch die Notwendigkeit regelmäßiger Weiterbildung.

## **Strategien, Herausforderungen und Bedarfe**

In schwierigen Situationen setzen Fachkräfte auf Ruhe, aktives Zuhören und vermittelnde Gespräche. Überforderung entsteht jedoch häufig bei körperlicher Gewalt, großen Gruppen mit zu wenig Personal und fehlender Kooperation der Eltern. Besonders belastend sind Uneinsichtigkeit, starke Emotionen und Sprach- oder Kulturbarrieren. Am dringendsten wünschen sich Fachkräfte ein Ende von (Cyber-)Mobbing und Ausgrenzung. Unterstützungsbedarf besteht in personeller Verstärkung, Resilienzförderung, Krisenintervention sowie Fortbildungen zu Deeskalation und digitalen Konflikten mit Aktualitätsbezug.

## **Potenzial digitaler und innovativer Ansätze**

Die Mehrheit der Befragten zeigt Interesse an neuen Lern- und Trainingsformaten. Somit sind 74% für Workshops oder Simulationstrainings offen und 61% sehen Potenzial in VR-gestützten Trainings. Besonders gewünscht sind realistische Alltagsszenarien und praxisnahe Rollenspiele, die durch Feedback ergänzt werden. Gleichzeitig bestehen Unsicherheiten beim Datenschutz. 49% äußern Sorgen oder Bedenken und Einrichtungen sind unterschiedlich offen für neue Technologien.

# Einführung

Konflikte gehören zum Alltag pädagogischer Arbeit und stellen Fachkräfte in Schulen, Jugendhilfe und sozialen Einrichtungen zunehmend vor neue Herausforderungen. Besonders digitale Räume verändern Dynamiken, verstärken Konflikte und erschweren frühzeitige Interventionen. Mobbing, Ausgrenzung und respektloses Verhalten sind einige der Themen, die Fachkräfte in ihrer Arbeit und in ihrem Alltag als besonders belastend wahrnehmen. Um diese Herausforderungen zu bewältigen, verfügen Fachkräfte oft bereits über wichtige Kompetenzen. Trotzdem zeigt sich ein deutlicher Wunsch nach praxisnahen Ansätzen, die Handlungssicherheit und Gelassenheit im Umgang mit schwierigen Situationen fördern.

Vor diesem Hintergrund verfolgt das Projekt *Virtuelle Konfliktbearbeitung - praxisnahe Schulung durch KI-unterstützte VR-Simulationen* das Ziel, innovative Trainingsformate zu entwickeln, die Fachkräfte im Umgang mit Konflikten stärken und somit das Angebot an Ressourcen erweitern. Grundlage der inhaltlichen Entwicklung bildet diese bundesweite Bedarfsanalyse, die zentrale Herausforderungen, Bedarfe und Erwartungen von Fachkräften erfasst. Sie liefert wichtige Hinweise darauf, welche Themen, Kompetenzen und Lernformen in der Praxis relevant sind. Die Ergebnisse der Umfrage helfen dabei zu erkennen, wie immersive Technologien, insbesondere Virtual Reality, zur Schulung sozialer und kommunikativer Fähigkeiten eingesetzt werden können und welche Themen am relevantesten sind bzw. sich am besten für die Technologie eignen.

Die vorliegende Bedarfsanalyse dient damit als empirische Grundlage für die inhaltliche und methodische Ausgestaltung der geplanten VR-Trainingsmodule. Sie zeigt, wo Fachkräfte derzeit an Grenzen stoßen, welche Kompetenzen sie benötigen und welche Chancen innovative Lerntechnologien bieten, um Konfliktbearbeitung künftig praxisnäher und wirksamer zu gestalten.

# Methodendarstellung

Das Konzept des Fragebogens wurde auf Grundlage einer umfassenden theoretischen und empirischen Vorarbeit entwickelt. Ausgangspunkt waren wissenschaftliche Modelle der Konfliktforschung (u. a. Glasl, Barki & Hartwick, Rahim, Thomas & Kilmann) sowie aktuelle Studien zu digitalen Konfliktodynamiken und Medienkompetenz. Ziel war es, zentrale Belastungsfaktoren und Bedarfe von Fachkräften in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen zu identifizieren, um darauf aufbauend praxisnahe und realistische Trainingsinhalte für zukünftige VR-Simulationen zu entwickeln.

Die Konstruktion des Fragebogens erfolgte praxisorientiert. Neben bewährten Skalen und Konzepten wurden eigene Items formuliert, um spezifische Phänomene wie digitale Konflikte, medienbezogene Einflüsse und emotionale Belastungen abzubilden. Der Entwurf wurde in mehreren Feedbackschleifen geprüft und in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber finalisiert. Der Fragebogen umfasste sowohl geschlossene als auch offene Fragen, um quantitative Trends und qualitative Informationen zu erfassen.

Die Erhebung wurde im Zeitraum vom 1. August bis zum 1. September 2025 als anonyme Online-Befragung durchgeführt. Insgesamt beantworteten 79 Personen den Fragebogen vollständig. Teilnehmende waren in unterschiedlichen pädagogischen und psychologischen Berufsfeldern tätig und verfügten durchschnittlich über 16 Jahre Berufserfahrung. Ein Großteil bestand aus Lehrkräften, ein kleinerer Teil aus Psycholog:innen und Fachkräften der Sozialarbeit. Trotz einer leichten Verzerrung der Stichprobe konnten vielfältige Perspektiven aus unterschiedlichen Arbeitskontexten berücksichtigt werden.

Die Teilnehmenden wurden über bestehende Fachnetzwerke, direkte Einladungen und Multiplikator:innen aus dem Jugend- und Bildungsbereich rekrutiert. Der Rücklauf entsprach den Erwartungen und lag bei rund 80 % der angesprochenen Personen. Da die Teilnahme freiwillig war, kann eine gewisse Selbstselektion nicht ausgeschlossen werden. Es ist möglich, dass insbesondere Fachkräfte mit überdurchschnittlichem Interesse an Konfliktbearbeitung und Digitalisierung teilgenommen haben.

Die Datenauswertung erfolgte in mehreren Schritten. Geschlossene Fragen wurden quantitativ ausgewertet und in Form von Häufigkeiten, Mittelwerten und Rangfolgen dargestellt. Offene Fragen wurden mithilfe einer KI-gestützten Textanalyse (ChatGPT, OpenAI) systematisch zuerst kodiert und darauf folgend thematisch geclustert. Alle KI-basierten Analyseschritte wurden vom Autor engmaschig überwacht und kontrolliert. Zu keinem Zeitpunkt wurden personenbezogene Informationen oder vollständige Datensätze offengelegt oder extern zugänglich gemacht. Die anschließende qualitative Interpretation der Ergebnisse basierte auf einer psychologischen und sozialarbeiterischen Perspektive, um hinter den deskriptiven Daten liegende Dynamiken und Bedürfnisse sichtbar zu machen. Auf diese Weise konnten vor allem auch latente Themen identifiziert werden, die für die Entwicklung zukünftiger Trainingsformate relevant sind.

Die psychologische und sozialarbeiterische Expertise des Autors floss insbesondere in die Analyse der offenen Antworten und die Handlungsempfehlungen mit ein. Dies ermöglichte eine vertiefte Einschätzung der Belastungen, Kompetenzen und Bedarfe von Fachkräften sowie die Ableitung praxisrelevanter Handlungsempfehlungen im Hinblick auf die Umsetzung späterer VR-Simulationen.

## **Limitationen**

Trotz der hohen Beteiligung und thematischen Breite weist die Erhebung einige Einschränkungen auf. Die Stichprobe umfasst überdurchschnittlich viele Lehrkräfte, wodurch schulische Perspektiven stärker vertreten sind als andere Praxisfelder. Darüber hinaus ist die Umfrage nicht repräsentativ, da die Teilnehmenden über Netzwerke und freiwillige Selbstselektion gewonnen wurden. Es ist anzunehmen, dass sich insbesondere Personen mit überdurchschnittlichem Interesse an Konfliktbearbeitung oder Digitalisierung beteiligt haben. Durch die Länge der Umfrage kann es sein, dass Personen ohne hohes Interesse keine vollständigen Antworten abgegeben haben. Zudem kann soziale Erwünschtheit das Antwortverhalten beeinflusst haben, insbesondere bei Fragen zu professionellen Kompetenzen und zum Umgang mit Konflikten. Diese Aspekte wurden bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt.

# Ergebnisse

## Teil 1: Konflikterfahrungen

### 5. Welche Situationen nehmen Sie persönlich als Konflikt wahr?

- Ein Kind/Jugendliche(r) wiederholt rassistische Beleidigungen gegenüber anderen.
- Ein Kind/Jugendliche(r) diffamierende Inhalte über eine andere Person in sozialen Medien postet (z.B. Memes, Fotos/Video, KI-generierte Inhalte).
- Eine Gruppe Kinder/Jugendlicher, die eine Person gezielt ausschließt.

### 6. Wie sicher erkennen Sie Konflikt dynamiken?

stimme überhaupt nicht zu = 1, stimme nicht zu = 2, weder noch = 3, stimme zu = 4, stimme voll und ganz zu = 5

	1	2	3	4	5
Mir gelingt es, Konflikte zu erkennen, bevor diese eskalieren.	0%	6%	32%	53%	9%
Mir fällt es leicht, die zugrunde liegende Dynamik eines Konflikts frühzeitig zu erkennen.	0%	15%	26%	51%	6%
Wenn ich an den letzten großen Konflikt zurückdenke, gelang es mir gut, diesen Konflikt frühzeitig zu erkennen	0%	6%	20%	59%	14%

### 7. Eigene Betroffenheit bei Konflikten

stimme überhaupt nicht zu = 1, stimme nicht zu = 2, weder noch = 3, stimme zu = 4, stimme voll und ganz zu = 5

	1	2	3	4	5
Ich fühle mich bei Konflikten zwischen Kindern und Jugendlichen emotional betroffen.	5%	20%	28%	40%	6%

### 8. Veränderung der Häufigkeit/Intensität

stimme überhaupt nicht zu = 1, stimme nicht zu = 2, weder noch = 3, stimme zu = 4, stimme voll und ganz zu = 5

	1	2	3	4	5
In meiner Arbeit mit Kindern und Jugendlichen treten häufig Konflikte auf.	3%	8%	28%	40%	21%
Die Häufigkeit der Konflikte hat in der letzten Zeit zugenommen.	3%	19%	18%	46%	14%
In meiner Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sind Konflikte sehr intensiv.	3%	20%	33%	34%	10%
Die Intensität der Konflikte hat in der letzten Zeit	4%	14%	20%	44%	18%

---

zugenommen.

---

### **9. Erläuterung der Häufigkeit**

*Die veränderte Konflikthäufigkeit wird vor allem durch fehlende Erziehung und Grenzen, die wachsende Rolle sozialer Medien sowie gesellschaftlichen Druck geprägt, während ein Teil der Befragten keine Veränderung wahrnimmt.*

### **10. Gibt es bestimmte oder neue Themen, die nun weniger häufig oder häufiger auftauchen?**

*Mobbing, Diskriminierung und Konflikte im digitalen Raum nehmen am stärksten zu und prägen aktuell die Themenlandschaft.*

### **11. Erläuterung der Intensität**

*Die Intensität von Konflikten hat vor allem durch mehr Gewalt, schnellere Eskalationen und den Einfluss sozialer Medien zugenommen.*

## Teil 2: Unterschiedliche Konfliktthemen und Konfliktformen

### **13. Welche Themen führen Ihrer Meinung nach in Ihrem Arbeitsumfeld häufig zu Konflikten?**

1. Beleidigungen
2. Regelverstöße (z.B. Schulordnung, Hausordnung)
3. Respektlosigkeit (von Kindern und Jugendlichen) gegenüber Kindern und Jugendlichen

### **14. Bei welchen Themen kommt es in Ihrem Arbeitsumfeld zu besonders intensiven Konflikten?**

- Lügen
- Gruppenkonflikte
- Respektlosigkeit (von Kindern und Jugendlichen) gegenüber Kindern und Jugendlichen

### **15. Welche Arten/Formen von Konflikten erleben Sie häufig in Ihrem Arbeitsumfeld?**

- Sozial (Ausgrenzung, Mobbing)
- Körperlich (physische Gewalt)
- Lügen

### **16. Welche Konfliktformen erleben Sie in Ihrem Arbeitsumfeld als besonders intensiv?**

- Verbal (heftige bzw. schlimme Beleidigungen, Drohungen, Demütigungen)
- Sozial (Ausgrenzung, Mobbing)
- Körperlich (physische Gewalt)

### **17. In welchen Situationen fühlen Sie sich in Ihrer Arbeit am stärksten überfordert?**

Überforderung entsteht durch körperliche Gewalt, große Gruppen mit Personalmangel und fehlende Kooperation der Eltern.

**18. Was machen Sie in schwierigen Konfliktsituationen?**

*In schwierigen Konfliktsituationen setzen Fachkräfte auf Ruhe bewahren, aktives Zuhören und vermittelnde Gespräche, unterstützt durch klare Klärung und Einbezug von Kollegen.*

**19. Welche schwierige Konfliktsituation spielt sich stark im digitalen Raum ab oder wird dadurch beeinflusst?**

*Digitale Konflikte entstehen vor allem durch Cybermobbing und soziale Medien, wobei Ausgrenzung, Beleidigungen und Anonymität die Dynamik besonders verstärken.*

Teil 3: Digitale Räume und andere Konfliktdynamiken

**20. Welchen Einfluss haben digitale Räume auf die Entstehung und Dynamik von Konflikten?**

stimme überhaupt nicht zu = 1, stimme nicht zu = 2, weder noch = 3, stimme zu = 4, stimme voll und ganz zu = 5

	1	2	3	4	5
Digitale Räume (Social Media, Gaming-Plattformen, Online Subkulturen / Nischen, Memes, Reddit-Foren etc.) beeinflussen die Entstehung und Eskalation von Konflikten stark.	0%	3%	14%	58%	18%

**21. Welchen Einfluss haben digitale Räume auf die Entstehung und Dynamik von Konflikten? - Bitte beschreiben Sie die Gründe für Ihre Auswahl.**

*Digitale Räume verstärken Konflikte durch Anonymität, schnelle Verbreitung und fehlende Konsequenzen, was Beleidigungen und Eskalationen erleichtert.*

**22. Wie schätzen Sie die Medienkompetenz der Kinder oder Jugendlichen ein?**

Sehr schlecht = 1, schlecht = 2, mittel = 3, gut = 4, sehr gut = 5; Angaben in Prozent

	1	2	3	4	5
Die Medienkompetenz der Kinder/Jugendlichen schätze ich als ___ ein	5%	29%	40%	18%	5%

**23. Wie schätzen Sie die Medienkompetenz der Kinder oder Jugendlichen ein? - Begründen Sie Ihre Auswahl.**

*Kinder und Jugendliche verfügen zwar über hohe technische Fähigkeiten, zeigen jedoch oft ein mangelndes Quellen- und Risikobewusstsein, wodurch ihre Medienkompetenz insgesamt lückenhaft bleibt.*

**24. Wie schätzen Sie Ihre eigene Medienkompetenz ein?**

Sehr schlecht = 1, schlecht = 2, mittel = 3, gut = 4, sehr gut = 5; Angaben in Prozent

	1	2	3	4	5
Die Medienkompetenz der Kinder/Jugendlichen schätze ich als ___ ein	0%	4%	28%	54%	11%

**25. Wie schätzen Sie Ihre eigene Medienkompetenz ein? - Begründen Sie Ihre Auswahl.**

*Viele Fachkräfte schätzen ihre eigene Medienkompetenz durch kritische Reflexion, langjährige Erfahrung und solide Anwendung als gut ein, sehen jedoch teils Lernbedarf und die Notwendigkeit kontinuierlicher Weiterbildung.*

**26. Welche unausgesprochenen Ängste oder Grundbedürfnisse junger Menschen tragen Ihrer Beobachtung nach am häufigsten zu Konflikten bei?**

*Konflikte entstehen bei jungen Menschen vor allem durch die Angst vor Ablehnung und Ausgrenzung sowie das starke Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Anerkennung, das eng mit Unsicherheiten und Selbstwertproblemen verknüpft ist.*

Teil 4: Methoden zur Konfliktbearbeitung

**28 - 32. Methoden, Anwendungsbereiche, Vorteile, Nachteile und Herausforderungen**

Methode	Anwendung	Vorteile	Nachteile	Grenzen
Mediation	Zwischen Personen und Parteien	Neutrale Hilfe, faire Lösung	Hoher Zeitaufwand	Mangelnde Kooperation
GfK	Alltägliche Interaktion	Basis für Lösungen	Falsche Kommunikation, Missverständnisse	Schwierigkeit Emotionen zu steuern
Moderation	Teamsitzungen und Gruppenkonflikte	Strukturierter Austausch, objektive Leitung	Ungeeigneter Moderator, langwierig	Mangelnde Akzeptanz der Rolle

**33. Wie häufig wenden Sie derzeit die folgenden Methoden an?**

- Gewaltfreie Kommunikation
- Präventive Maßnahmen (z.B. Regeln klar kommunizieren, soziale Kompetenzen stärken)
- Gespräche suchen (genügend Zeit, ungestörter Raum, Ich-Botschaften)

**34. Wie wirksam schätzen Sie die Methoden ein?**

- Gewaltfreie Kommunikation
- Gespräche suchen (genügend Zeit, ungestörter Raum, Ich-Botschaften)
- Einbindung von Kindern und Jugendlichen in die Lösungsfindung

**35. Wie häufig erleben Sie die folgenden Herausforderungen bei der Konfliktlösung?**

- Mangelnde zeitliche Ressourcen
- Mangelnde Kooperationsbereitschaft der Kindern und Jugendlichen
- Schwierigkeiten, die wahren Ursachen eines Konflikts zu erkennen

**36. Welche konkreten Herausforderungen erleben Sie, wenn Sie Konflikte zwischen Kindern und Jugendlichen vermitteln?**

*Die größten Herausforderungen bei der Konfliktvermittlung entstehen durch Uneinsichtigkeit und Kompromissverweigerung, verschärft durch Sprach- und Kulturbarrieren sowie starke Emotionen und fehlende Selbstregulation der Jugendlichen.*

**37. Wenn Sie sich eine Fähigkeit wünschen könnten, um mit Konflikten besser umzugehen, welche Fähigkeit würden Sie sich wünschen?**

*Am häufigsten wünschen sich Fachkräfte mehr Gelassenheit und Ruhe im Umgang mit Konflikten, ergänzt durch bessere Kommunikations- und Ressourcsmöglichkeiten.*

**38. Wenn Sie ein Wunder geschehen lassen könnten, sodass ein bestimmter Konflikt in Ihrem Arbeitsbereich nie wieder auftritt, welchen Konflikt würden Sie wählen?**

*Am dringendsten wünschen sich Fachkräfte ein Ende von Mobbing und Ausgrenzung, da diese Konflikte deutlich häufiger genannt werden als körperliche Gewalt oder Diskriminierung.*

## Teil 5: Bedarfe

**40. Wo besteht für Sie der größte Unterstützungsbedarf im Umgang mit Konflikten?**

- Angemessene personelle Ausstattung zur Konfliktbewältigung
- Stärkung der eigenen Resilienz und Handlungssicherheit als Fachkraft
- Psychologische Ersthilfe und Krisenintervention für pädagogisches Personal

**41. Wie können hilfreiche Methoden besser vermittelt werden?**

- Hilfreiche Methoden sollten regelmäßig, verbindlich und praxisnah vermittelt werden, damit Inhalte nachhaltig verankert werden.
- Interne wie externe Fortbildungen, ergänzt durch Fachkräfte und Supervision, sichern eine qualitativ hochwertige Umsetzung.
- Die Vermittlung gelingt besser, wenn Angebote vielfältig, zeitlich passend und auf spezifische Zielgruppen wie Schüler:innen, Eltern oder Fachpersonal zugeschnitten sind.

**42. Wo existiert der größte Unterstützungsbedarf?**

- Schulungen zu Konfliktprävention und Deeskalation
- Stärkung der eigenen Resilienz und Handlungssicherheit als Fachkraft
- Schulungen zum Umgang mit digitalen Konflikten und Cybermobbing

## Teil 6: Interesse an neuen Formaten

### 45. Wie interessiert sind Sie am VR-basierten Training?

stimme überhaupt nicht zu = 1, stimme nicht zu = 2, weder noch = 3, stimme zu = 4, stimme voll und ganz zu = 5  
Angaben in Prozent

	1	2	3	4	5
Ich habe Interesse an neuen Trainingsformaten wie Workshops, Simulationstrainings oder digitalen Lernangeboten.	8%	3%	16%	50%	24%
Ich habe bereits Erfahrungen mit VR Technologie gemacht	30%	24%	6%	31%	9%
Ich traue mir zu, den Umgang mit einer neuen Technologie wie VR zu erlernen	6%	5%	15%	51%	23%
Ich glaube, dass VR als Technologie bei der Konfliktbearbeitung hilfreich sein kann	4%	10%	26%	55%	5%
Ich habe Interesse an einem praxisnahen Training zur Konfliktbearbeitung, das KI-unterstützte VR-Simulationen nutzt	6%	16%	18%	43%	18%

### 46. Wie sähe das beste VR-Konflikttraining für Sie aus?

*Das beste VR-Konflikttraining zeichnet sich durch realistische Alltagssituationen und praxisnahe Rollenspiele aus, die durch Feedback und lösungsorientierte Nacharbeit ergänzt werden.*

## Teil 7: Datenschutz, Bias und Bereitschaft

### 49. Kompetenz im Bereich Datenschutz und Bereitschaft der Einrichtung

stimme überhaupt nicht zu = 1, stimme nicht zu = 2, weder noch = 3, stimme zu = 4, stimme voll und ganz zu = 5  
Angaben in Prozent

	1	2	3	4	5
Ich habe keine großen Sorgen hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten bei der Nutzung digitaler Anwendungen im Kontext meiner Arbeit	15%	34%	14%	20%	14%
Ich fühle mich bei digitalen Formaten sicher im	5%	33%	23%	26%	10%

Umgang mit sensiblen Daten von Kindern und Jugendlichen.

In meiner Einrichtung besteht eine Offenheit gegenüber innovativen Technologien in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen.	5%	20%	30%	31%	10%
---	----	-----	-----	-----	-----

**50. Welche konkreten Herausforderungen sehen Sie im Hinblick auf den Datenschutz und potentiellm Bias bei der Kommunikation mit Eltern, Kindern und Jugendlichen oder Kolleg:innen?**

*Die größte Herausforderung im Hinblick auf Datenschutz und Bias besteht darin, dass allgemeine Datenschutzprobleme, Ängste vor Datenmissbrauch und rechtliche Unsicherheiten das Vertrauen und die sichere Kommunikation erheblich erschweren.*

## Teil 8: Allgemeine Angaben

### 52. Alter

Durchschnitt: 42 Jahre (min: 23, max: 73, SD: 13)

### 53. Geschlecht

- Mann: 25
- Frau 49
- Nicht binär: 1
- Keine Angabe: 5

### 54. In welchem Bereich arbeiten Sie? (Mehrfachauswahl)

Bereich	Prozent
Lehrkräfte	58%
Pädagogische Fachkräfte	30%
Personal aus Sport- und Musikvereinen, kirchlichen und sozialen Einrichtungen, Dachverbänden und Berufsschulen	5%
Kinder- und Jugendbetreuer:innen	17%
Psycholog:innen, Sozialarbeiter:innen	17%

### 56. Berufserfahrung

Durchschnitt: 16 Jahre (min: 1, max: 40, SD: 12)

### 57. Altersgruppen (Mehrfachauswahl)

Altersgruppen	Prozent
6-10	15%
11-12	34%
13-14	38%
15-16	51%
17-19	48%

**58. Wie viele Kinder oder Jugendliche betreuen Sie im Durchschnitt pro Woche?**

Durchschnitt: 38 Kinder/Jugendliche (min: 1, max: 100, SD: 38)

# Handlungsempfehlungen

Auf Grundlage der Ergebnisse der Bedarfsanalyse lassen sich mehrere Handlungsempfehlungen ableiten, um den Umgang mit Konflikten zu stärken. Die folgenden Empfehlungen sind praxisorientiert und berücksichtigen sowohl die Bedarfe der Fachkräfte als auch die strukturellen Rahmenbedingungen der Einrichtungen.

## 1. Systematische Schulung zu Konfliktprävention und digitaler Medienkompetenz

Da viele Fachkräfte digitale Räume als konfliktverschärfend erleben und Jugendlichen zugleich eine geringe Medienkompetenz zugeschrieben wird, sollte das Thema digitale Konflikte stärker in Fort- und Weiterbildungsprogramme integriert werden. Regelmäßige Schulungen zu Cybermobbing, Umgang mit diversen (sozialen) Medien und digitaler Kommunikation können dazu beitragen, Konflikte frühzeitig zu erkennen und wirksame Präventionsstrategien für die jeweilige Einrichtung zu entwickeln. Ein klarer Aktualitätsbezug sowie die Auseinandersetzung mit den oft verborgenen Dynamiken digitaler Interaktionen sind dabei entscheidend.

Der Einsatz von KI und VR-Technologien bietet hierfür ein vielversprechendes Potenzial. Virtuelle Simulationen können Fachkräften ermöglichen, abstrakte digitale Welten aus der Perspektive von Kindern und Jugendlichen zu erleben. Dadurch lassen sich die Eskalation und Entstehung von Konflikten nachvollziehbar darstellen, insbesondere jene, die außerhalb der unmittelbaren Wahrnehmung von Fachkräften stattfinden.

## 2. Einbindung von Eltern und Peer-Gruppen

Konflikte entstehen häufig in sozialen Systemen, die über den unmittelbaren Arbeitskontext hinausreichen. Eltern und Peers spielen dabei eine zentrale Rolle, da sie das Verhalten und die Einstellungen von Kindern und Jugendlichen wesentlich beeinflussen. Um Konflikte umfassender zu verstehen und wirksamer zu bearbeiten, sollten diese Bezugspersonen stärker in die Arbeit von Fachkräften einbezogen werden.

Dies kann durch gemeinsame virtuelle Szenarien oder medienpädagogische Workshops geschehen, in denen alle Beteiligten ihre Perspektiven einbringen und die Dynamiken digitaler Interaktionen gemeinsam reflektieren. Auf diese Weise lassen sich Verantwortung und Perspektiven teilen, was zu einem tieferen gegenseitigen Verständnis führt.

Ein solcher Ansatz kann eine systemische Unterstützung fördern, die über einzelne Maßnahmen hinausgeht und langfristig zu einem achtsameren und kompetenteren Umgang mit digitalen Konflikten bei allen Beteiligten beiträgt.

### **3. Besonderen Fokus auf Resilienz legen**

Viele Fachkräfte verfügen über fundierte methodische Kompetenzen, wünschen sich jedoch mehr Gelassenheit und Ruhe im Umgang mit konflikthafter Situationen. Um langfristige Belastung und Überforderung zu reduzieren, sollten Programme zur psychologischen Ersthilfe, Resilienzförderung und Selbstreflexion in Fortbildungsangeboten integriert werden. Ziel ist es, gesunde Bewältigungsstrategien zu fördern und einen wirksamen Beitrag zur Burnout-Prävention zu leisten.

Da extreme Konfliktsituationen im Berufsalltag seltener und schwer vorhersehbar auftreten, sollten sie gezielt im Rahmen eines virtuellen Konfliktpräventionstrainings thematisiert werden. In einer sicheren, kontrollierten Umgebung können Fachkräfte den Ernstfall erproben, Handlungsoptionen reflektieren und dadurch Selbstvertrauen und innere Ruhe aufbauen.

Eine KI-gestützte virtuelle Anwendung ermöglicht es zudem, verschiedene, durch Forschung validierte, Interventionsmethoden in unterschiedlichen Extremsituationen zu erproben und miteinander zu vergleichen. So lässt sich erkennen, welche Ansätze in welchen Kontexten besonders wirksam sind. Darüber hinaus können gefährliche oder emotional belastende Szenarien mehrfach trainiert, mit variierenden Ausgängen erlebt oder in kritischen Momenten pausiert und analysiert werden. Dadurch wird ein nachhaltiger Lernprozess gefördert, der Fachkräfte gezielt auf komplexe Konfliktlagen vorbereitet.

### **4. Entwicklung einer institutionell abgesegneten Digitalstrategie mit Datenschutzklarheit**

Fast die Hälfte der Befragten (49 %) äußert Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes bei der Nutzung digitaler Formate. Um diesen Sorgen zu begegnen, sollten klare Datenschutzrichtlinien entwickelt, Mitarbeitende geschult und eine transparente Kommunikation gegenüber Eltern und Jugendlichen etabliert werden.

Ziel ist es, Vertrauen in digitale Lösungen zu stärken, rechtliche Sicherheit zu gewährleisten und die Offenheit für innovative Lerntechnologien zu fördern. Dabei können Stakeholder aus Regierung, IT, Hardwareentwicklung, Bildungseinrichtungen und Forschung entscheidend zur Akzeptanz beitragen. Durch eine koordinierte Zusammenarbeit kann ein gemeinsamer Standard entstehen, der Verlässlichkeit und Sicherheit vermittelt. Die Technologie ist für viele Menschen faszinierend, für andere jedoch verunsichernd. Ein kompetentes Netzwerk aus vertrauenswürdigen Partnern kann helfen, diese Ängste abzubauen und den verantwortungsvollen Einsatz digitaler und immersiver Lernformate zu unterstützen.

# Anhang

## Rohdaten aus der Qualtrics Online-Umfrage

Google Sheets - Excel Tabelle (online):

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1w7H4rWbnBQ4tTH4pUvw74DMZueUWyPi62kfJt8V65W4/edit?usp=sharing>

## Kontakt

CRISP - Crisis Simulation for Peace e.V.

[www.crisp-berlin.org](http://www.crisp-berlin.org)

Response Reality UG (haftungsbeschränkt)

[www.responsereality.com](http://www.responsereality.com)

# Quellen

- Barki, H., & Hartwick, J. (2001). Interpersonal Conflict and Its Management in Information System Development. *MIS Quarterly*, 25(2), 195.  
<https://doi.org/10.2307/3250929>
- Dershem, L., Saganelidze, L., Dagargulia, T., & Roels, S. (2011). *The Youth Conflict & Tolerance Survey Tool (YCTS tool) Guidebook*.
- Deutsch, M. (1973). The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. *American Behavioral Scientist*, 17(2), 248–248.  
<https://doi.org/10.1177/000276427301700206>
- Deutsches Schulbarometer. (2024). *Robert Bosch Stiftung*.
- Die Schule aus Sicht der Schulleiterinnen und Schulleiter Gewalt an der Schule und gegen Lehrkräfte. (2025). *Forsa*.
- Glasl, F. (2004). *Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater* (8., aktualisierte und ergänzte Auflage). Haupt.
- Hasler, B. S., H. Landau, D., Hasson, Y., Schori-Eyal, N., Giron, J., Levy, J., Halperin, E., & Friedman, D. (2021). Virtual reality-based conflict resolution: The impact of immersive 360° video on changing view points and moral judgment in the context of violent intergroup conflict. *New Media & Society*, 23(8), 2255–2278.  
<https://doi.org/10.1177/1461444821993133>
- Huang, Y., Richter, E., Kleickmann, T., & Richter, D. (2023). Comparing video and virtual reality as tools for fostering interest and self-efficacy in classroom management: Results of a pre-registered experiment. *British Journal of Educational Technology*, 54(2), 467–488. <https://doi.org/10.1111/bjet.13254>
- Kinder und Jugendliche als Opfer von Cybergrooming. (2025). *Landesanstalt Für Medien NRW*.

- Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Agarwal, J. (2004). Internet Users' Information Privacy Concerns (IUIPC): The Construct, the Scale, and a Causal Model. *Information Systems Research*, 15(4), 336–355. <https://doi.org/10.1287/isre.1040.0032>
- Moore, N., Ahmadpour, N., Brown, M., Poronnik, P., & Davids, J. (2022). Designing Virtual Reality–Based Conversational Agents to Train Clinicians in Verbal De-escalation Skills: Exploratory Usability Study. *JMIR Serious Games*, 10(3), e38669. <https://doi.org/10.2196/38669>
- Rahim, M. A. (1983). A Measure of Handling Interpersonal Conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368–376. <https://doi.org/10.2307/255985>
- Schubarth, W. (2010). Neue Gewalt- und Mobbingphänomene als Herausforderung für Schulen. *Bpb*.
- Schubarth, W. (2020). *Gewalt und Mobbing an Schulen: Möglichkeiten der Prävention und Intervention* (4. Auflage). W. Kohlhammer Verlag. <https://doi.org/10.17433/978-3-17-039147-5>
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2012). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument* [Dataset]. <https://doi.org/10.1037/t02326-000>
- Wagner. (2012). *Wo der Spaß aufhört ... Jugendliche und ihre Perspektive auf Konflikte in Sozialen Netzwerkdiensten*.