

Zusammenfassung

Fokusgruppendifkussionen

Qualitative Gruppendiskussionen zur vertieften Auseinandersetzung mit den Methoden, Herausforderungen und Unterstützungsbedarfen von Fachkräften in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen sowie zur gemeinsamen Reflexion der Ergebnisse der Bedarfsanalyse und der ersten Demo-Version des Konfliktsimulators.

Zeitraum

November/Dezember 2025

Termine und Teilnehmende

18.11.2025	3 Personen
24.11.2025	18 Personen
27.11.2025	6 Personen

Im Auftrag von:

>CRISP



1. Einführung

Die Fokusgruppendifkussionen ergänzen die Bedarfsanalyse um konkrete Alltagsperspektiven von Fachkräften aus Schule und Jugendarbeit. Ziel war es, typische Konfliktsituationen, ihre Belastungsfaktoren sowie benötigte Methoden und Fähigkeiten gemeinsam zu sammeln und zu reflektieren. Im Mittelpunkt stand nicht die abstrakte Beschreibung von Konflikten, sondern deren konkrete Erscheinungsformen im Alltag und die Frage, welche Kompetenzen und Methoden Fachkräfte in diesen Situationen tatsächlich brauchen.

Die Teilnehmenden arbeiteten überwiegend mit eigenen Beispielen. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass sich Konflikte häufig über mehrere Räume hinweg entwickeln (Schule, Klassenchat, Zuhause, Schulweg) und dass Fachkräfte oft mit unklaren, fragmentierten Informationen handeln müssen.

Zusätzlich wurde den Teilnehmenden eine Demo-Version des ersten Konfliktsimulator-Moduls vorgestellt. Anschließend diskutierten die Teilnehmenden in der Runde Möglichkeiten und Grenzen des Simulators. Die Limitationen sahen sie vor allem darin, dass der Konfliktsimulator komplexe und unübersichtliche Alltagssituationen noch zu idealisiert darstellt. Den Vorteil sahen die Teilnehmenden vor allem in der Interaktivität, dem Feedback und der Möglichkeit, Situationen in einem sicheren Umfeld zu wiederholen. Ein vielversprechendes Potenzial sahen sie außerdem in der Idee, die Applikation eher wie einen Konfliktgenerator zu nutzen, der mit Hilfe von KI Nutzer:innen eigene Szenarien erstellen lässt.

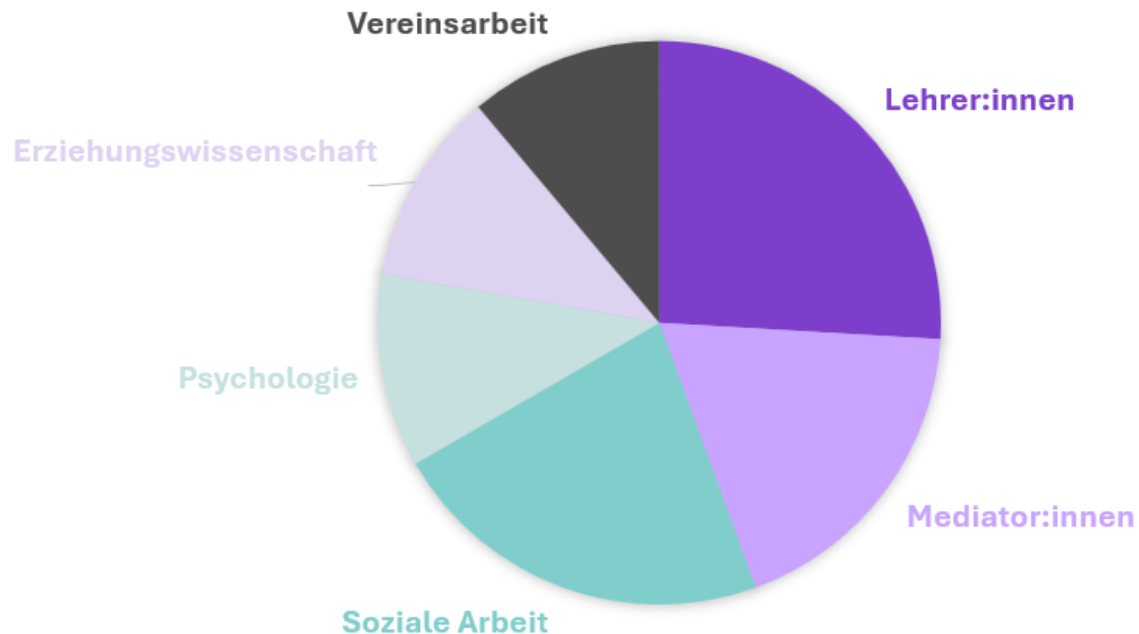
Diese gesammelten Perspektiven bilden die Grundlage für die weitere Entwicklung des Konfliktsimulators sowie potenzieller nächster Module.

2. Detaillierter Ablauf der Fokusgruppen

- Einstieg
 - Vorstellungsrunde
 - Einordnung des Projekts Konfliktsimulator und des Netzwerks
 - Einblick in zentrale Ergebnisse der Bedarfsanalyse
 - Impulsfrage: Welche Konflikte beschäftigen euch besonders?
- Was macht Konflikte belastend?
 - Sammlung konkreter, als besonders schwierig erlebter Konfliktsituationen
 - Gemeinsame Strukturierung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden
 - Ableitung der Kompetenzen und Ressourcen, die zur Bewältigung fehlen
 - Priorisierung der wichtigsten Bedarfe
- Demo Konfliktsimulator
 - Nutzerfeedback sammeln
 - Ideen für Module sammeln

- Möglichkeiten und Limitationen beschreiben
- Was wären effektive Trainingsszenarien?
 - Auswahl konkreter Konfliktsituationen aus dem Alltag
 - Entwicklung erster Ideen, wie diese als VR-Training abgebildet werden könnten
 - Klärung von Rollen, Situation und Lernzielen
- Umsetzung im Alltag
 - Reflexion möglicher Hürden und förderlicher Faktoren beim Einsatz in Einrichtungen
 - Sammlung von Punkten, die auf struktureller oder organisatorischer Ebene relevant sind
- Abschluss
 - Blitzlicht: Was wäre ein Erfolg eines VR-Trainings?

ZUSAMMENSETZUNG DER TEILNEHMENDEN NACH BERFUSFELD



3. Zentrale Konfliktsituationen aus Sicht der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden beschrieben ein breites Spektrum an Konfliktsituationen, die im Alltag als besonders relevant erlebt werden. Auffällig ist, dass viele Konflikte nicht offen beginnen, sondern verdeckt oder schleichend entstehen.

Häufig genannt wurden Konflikte im Klassenchat. Diese reichen von dem gezielten Ausschließen einzelner Schüler:innen über das Weiterleiten von Informationen an bestimmte Personen bis hin zu Missverständnissen durch Emojis. Ein Beispiel aus den Notizen beschreibt, dass ein Bild im Klassenchat gepostet wird, das zunächst harmlos wirkt, später jedoch „wochenlang im Chatverlauf hängt“ und erneut Konflikte auslöst. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf Respektlosigkeit gegenüber Lehrkräften.

Teilnehmende beschrieben Situationen, in denen Schüler:innen sich entziehen, nicht reagieren oder Gespräche verweigern. Ein Beispiel bringt dies so auf den Punkt: „Schüler:innen benehmen sich komplett daneben und reagieren gar nicht auf das, was man sagt.“

Auch körperliche Auseinandersetzungen wurden genannt, etwa Schlägereien auf dem Schulhof oder Drohungen nach der Schule, die später wieder in die Schule getragen werden. Diese Konflikte sind für Fachkräfte besonders schwer einzuordnen, da sie oft außerhalb des eigenen Einflussbereichs beginnen.

Mehrere Beispiele verweisen auf Mobbing und Ausgrenzung, sowohl offen als auch verdeckt. Dazu zählen religiös oder kulturell bedingte Beleidigungen, Anfeindungen zwischen Schüler:innen unterschiedlicher Herkunft sowie subtile Formen der Ausgrenzung.

Ein wiederkehrendes Thema sind außerdem Konflikte mit Eltern. Genannt wurden Situationen, in denen Eltern in die Onlinekommunikation der Jugendlichen eingreifen oder Konflikte verschärfen, ohne dass Fachkräfte den digitalen Kontext kennen. Ebenso werden Konflikte aus dem Elternhaus in die Schule getragen, etwa bei Trennungen, Streit mit anderen Eltern oder familiären Belastungen.

Im Bereich der Jugendarbeit wurden Alltagskonflikte wie Aufräumen und Ordnung in Wohngruppen, regelmäßige Teilnahme an Gruppenabenden oder unerklärte Abwesenheiten genannt. Diese Situationen sind oft nicht spektakulär, binden aber dauerhaft Ressourcen und erzeugen Frustration.

4. Was diese Situationen besonders belastend macht

In der zweiten Arbeitsphase wurde deutlich, dass die Belastung weniger durch einzelne Konflikte entsteht, sondern durch wiederkehrende Muster.

Viele Teilnehmende beschrieben, dass sie nie den vollständigen Überblick über eine Situation haben. Informationen fehlen, widersprechen sich oder kommen zeitlich versetzt an. Konflikte „ziehen sich über mehrere Bereiche“ und lassen sich nicht klar eingrenzen.

Ein zentrales Belastungsmoment ist der Umgang mit unterschiedlichen Prägungen, Werten und Herkunftsfamilien. Fachkräfte erleben hier Unsicherheit, etwa bei Fragen von Akzeptanz, Grenzen und kulturellen Unterschieden. Gleichzeitig besteht die Sorge, durch eigenes Handeln einzelne Schüler:innen weiter zu belasten.

Mehrfach wurde Sprachlosigkeit benannt: „nicht wissen, was man sagen soll“ oder das Gefühl, dass Gespräche nicht mehr greifen. Verstärkt wird dies durch starke Emotionen, geringe Frustrationstoleranz oder fehlendes Selbstbewusstsein der Kinder und Jugendlichen.

Der digitale Raum wurde als eigener Konfliktraum beschrieben, der schwer zugänglich ist. Interpretationsunterschiede, Unklarheiten in der Onlinekommunikation und das Fehlen nonverbaler Hinweise verschärfen Konflikte zusätzlich.

5. Benötigte Methoden und Fähigkeiten

In der dritten Phase formulierten die Teilnehmenden sehr konkret, welche Methoden und Fähigkeiten ihnen im Alltag fehlen oder gestärkt werden müssten. Häufig genannt wurde aktives Zuhören sowie die Fähigkeit, unterschiedliche Perspektiven einzunehmen und auszuhalten. Ebenso wichtig sind Deeskalationsmethoden, die auch dann funktionieren, wenn die Sprache eingeschränkt ist oder starke Emotionen im Raum stehen.

Mehrere Beispiele beziehen sich auf den Wunsch nach klaren Schritten: Was mache ich zuerst? Wie steige ich in ein Gespräch ein? Welche Worte, welche Stimme, welche Haltung helfen in der Situation?

Auch der Umgang mit fehlenden Informationen, mit unzufriedenen Jugendlichen, unterschiedlicher oder fehlender Beziehung und mit Sprachbarrieren wurde als zentrale Kompetenz benannt. Ein Teilnehmer formulierte den Bedarf nach „Instrumenten mit Worten, um Jugendliche an Regeln zu halten – Motivation“.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Fähigkeit, negative Emotionen zu kanalisieren und gleichzeitig Offenheit für konstruktive Lösungen zu schaffen. Besonders bei kultur- oder

religionsbedingten Beleidigungen wurden klare Vereinbarungen als notwendig beschrieben.

6. Ableitung für die Weiterentwicklung des Konfliktsimulators

Die Ergebnisse zeigen, dass der Konfliktsimulator vor allem in Situationen unterstützen sollte, in denen Fachkräfte im Alltag unsicher sind. Dazu zählen unklare Lagen, verdeckte Konflikte und frühe Entscheidungsmomente, in denen noch offen ist, ob und wie eingegriffen werden sollte. Die Teilnehmenden beschrieben, dass sie sich vom Simulator vor allem Orientierung und die Möglichkeit erwarten, unterschiedliche Methoden auszuprobieren.

Trainingsszenarien sollten digitale und analoge Konflikte verbinden, etwa den Übergang vom Klassenchat in den Schulalltag. Ebenso relevant sind Situationen mit fehlenden oder widersprüchlichen Informationen sowie mit mehreren beteiligten Jugendlichen. Diese Konstellationen wurden als besonders belastend beschrieben und bislang kaum systematisch trainiert.

Der Simulator sollte daher nicht nur eskalierte Konflikte abbilden, sondern auch Situationen, in denen Handlungsspielräume noch offen sind. Mehrfach wurde der Wunsch geäußert, Gesprächseinstiege, Sprache und Haltung erproben zu können, ohne bewertet zu werden. Als hilfreich wurde eingeschätzt, Varianten vergleichen und deren Auswirkungen nachvollziehen zu können.

Darüber hinaus wünschten sich mehrere Teilnehmende flexiblere Szenarien. Anstelle ausschließlich vorgegebener Situationen wurde angeregt, den Simulator stärker in Richtung eines Konfliktgenerators weiterzuentwickeln, mit dem eigene Alltagssituationen abgebildet werden können. Dies rechtfertigt die Anwendung von KI in den Augen der Nutzer:innen noch mehr und würde es möglich machen beliebig viele personalisierte Szenarien zu testen, anstatt durch Module und Entwicklungszyklen begrenzt zu sein.

Insgesamt wird der Konfliktsimulator als ergänzendes Lernangebot verstanden. Sein Nutzen liegt vor allem in der konkreten Übung typischer Situationen, für die im Alltag und in Fortbildungen oft wenig Raum ist.

7. Wahrnehmung der Demo des Konfliktsimulators

Die Demo des Konfliktsimulators wurde von den Teilnehmenden überwiegend positiv aufgenommen. Sie diene als verständlicher Einstieg und als gemeinsame Grundlage für

die Diskussion. Besonders hervorgehoben wurde die Möglichkeit, Situationen mehrfach durchzuspielen und unterschiedliche Reaktionen auszuprobieren.

Gleichzeitig wurde deutlich, dass die Demo nicht als realistische Abbildung des pädagogischen Alltags verstanden wurde. Die Teilnehmenden beschrieben, dass Konflikte im Alltag häufig unübersichtlich sind und von Störfaktoren, Gruppendynamiken oder Zeitdruck geprägt werden. Gewünscht wurden Szenarien, die solche Faktoren mit einbauen. Auch wurde angemerkt, dass Konflikte selten klar strukturiert verlaufen und selten als ruhiges Gespräch zwischen Fachkraft und einzelnen Jugendlichen stattfinden.

Zudem wurde betont, dass Beziehungen stärker berücksichtigt werden sollten. Reaktionen von Jugendlichen auf Fachkräfte ohne bestehende Beziehung entwickeln ganz andere Dynamiken als wenn Beziehungen bereits bestehen. Stimme, Mimik und Gestik wurden ebenfalls als relevante Faktoren genannt, um Situationen nachvollziehbarer darzustellen.

Im späteren Verlauf der Diskussion zeigte sich zudem, dass der Konfliktsimulator insbesondere dann einen zusätzlichen Mehrwert bieten könnte, wenn er nicht ausschließlich mit vorab festgelegten Szenarien/Modulen arbeitet. Es wurde der Vorschlag gemacht, den Simulator eher als "Konfliktgenerator" zu nutzen, mit dem vor allem personalisierte und konkrete Situationen aus dem eigenen Arbeitsalltag erstellt und bearbeitet werden können.

Dem System könnten kurze Beschreibungen (sogenannte "Prompts") gegeben werden, aus denen sich Persönlichkeiten, Beziehungen, der Hintergrund des Konflikts, sowie die Anzahl der beteiligten Personen ableiten lassen. Auf diese Weise könnten auch Situationen trainiert werden, die zuvor nicht programmiert waren. Dies wurde als sinnvoller Ansatz beschrieben, um den Simulator stärker an reale Arbeitskontexte anzubinden, um den Transfer in den Alltag zu erleichtern und vor allem, um den Mehrwert zu erhöhen.

Somit wurde die Demo als sinnvoller erster Schritt wahrgenommen, der Ideen dazu liefert, wie der Konfliktsimulator in den nächsten Projektabschnitten weiterentwickelt und erweitert werden sollte.