

Leitfaden für den Umgang mit Konflikten am ASG

1. Grundsätzliches

Grundlage für das Miteinander an unserer Schule ist, wie im Leitbild des ASG ausgeführt, gegenseitiges Vertrauen und das Bewusstsein, dass alle am Schulleben Beteiligten Verantwortung für ein Schulklima tragen, das von Respekt und Toleranz geprägt ist. Guter Unterricht kann nur gelingen, wenn alle Beteiligten an einer Unterrichtsatmosphäre mitwirken, die gegenseitiges Vertrauen fördert. Ziel ist auch, hilfreiches Verfahrenswissen und hilfreiche Verhaltenskompetenzen zu vermitteln, v.a. in Zusammenarbeit mit Lehrern, Elternvertretern und Klassensprechern. Trotzdem kommt es im Schulalltag immer wieder zu Konflikten zwischen Schülern, Lehrern und Eltern. Anlässe dafür sind z.B.:

- unterschiedliche Auffassungen über Noten
- unterschiedliche Auffassungen über das Leistungs- bzw. Anforderungsniveau
- Ordnungsmaßnahmen
- Gefühl ungerechter Behandlung durch Lehrer
- Motivation im Unterricht
- Umgangsformen im Unterricht
- didaktische Fragen

Grund für die Konflikte sind oft die unterschiedlichen Wahrnehmungen von Sachverhalten, mangelnde Kommunikation und Missverständnisse bzw. Fehlinterpretationen im Umgang mit Konflikten, weil Emotionen dominieren und grundlegende Gesprächsregeln nicht beachtet werden. Dabei bieten Konflikte die Chance zu einer verbesserten Wahrnehmung der Interessen des Anderen und können zu mehr Vertrauen und Partnerschaft führen. Entscheidend ist allerdings, dass Konflikte direkt und offen angesprochen werden, so dass bei keiner Seite der Eindruck entsteht, nicht informiert bzw. übergangen worden zu sein oder als Verlierer dazustehen. Die folgenden Hinweise sollen zu Offenheit und Transparenz im Umgang mit Konflikten beitragen.

2. Vorgehensweise

2.1 Individuelle Konflikte zwischen Schülerin/Schüler und Lehrer

- Ganz wichtig sind ein hohes Maß an Sensibilität für Konfliktsituationen und die Bereitschaft sowie der Mut zur Gesprächsführung, die auch das eigene Verhalten in Frage stellen kann. Dies gilt besonders für Lehrende.
- Emotionen aus dem Konflikt herausnehmen, indem der Betroffene nach der Stunde das Gespräch mit dem Fachlehrer sucht und einen Gesprächstermin vereinbart
- Keine Umwege über Dritte, sondern das direkte Gespräch mit dem Fachlehrer suchen
- Auf Wunsch des Betroffenen kann der Klassensprecher oder ein anderer vertrauenswürdiger Mitschüler hinzugezogen werden.
- Danach kann bei Bedarf ein Gespräch zwischen Schüler-Fachlehrer-Eltern stattfinden.
- Kommt keine Einigung zustande, soll der Klassenlehrer und ggf. danach ein Verbindungslehrer hinzugezogen werden.

2.2 Kollektive Konflikte zwischen Klasse und Lehrer

- Es empfiehlt sich eine ähnliche Vorgehensweise wie oben, mit dem Unterschied, dass die Klassensprecher um einen Gesprächstermin bitten, um das Anliegen vorzubringen und sich mit dem Lehrer auf weitere Schritte zu einigen.
- Der Klassenlehrer hat hier die Aufgabe des Moderators und kann, wenn nötig bzw. wenn er selbst Konfliktpartei ist, beim Schlichtungsgespräch mit den Konfliktparteien andere Experten (z.B. Verbindungslehrer, Schulsozialarbeiterin) hinzuziehen.

2.3 Konflikt Eltern-Lehrer

- Möglichst zeitnahes, klärendes Gespräch zwischen betroffenen Eltern und betroffenem Lehrer führen
- Bei keiner Einigung moderiertes Gespräch: Klassenlehrer/Klassenelternvertreter
- Bei fachlichen Fragen Fachbeauftragte hinzuziehen
- Bei keiner Einigung gemeinsames Gespräch mit der Schulleitung; die Schulleitung ist immer die letzte und nicht die erste Instanz für den Einstieg in die Konfliktlösung.

2.4 Ergänzende Hinweise für die Rolle der Elternvertreter bei Konflikten

- Sie sollten den Konfliktfall sachlich zur Kenntnis nehmen und nicht vorschnell Partei ergreifen. Es gibt immer die andere Seite im Konflikt.
- Konflikte, die einzelne Schüler betreffen, sollten nicht vom Elternvertreter aufgegriffen werden. Dies muss zwischen Lehrer, Schülerin/Schüler und den betroffenen Eltern besprochen werden.
- Die Elternvertreter müssen klären, ob ein Gespräch zwischen den Konfliktparteien bereits geführt worden ist.
- Ist dies geschehen und keine Lösung erzielt worden, ist der nächste Ansprechpartner der Klassenlehrer, denn er hat das meiste Wissen über die Klasse und kann andere in der Klasse unterrichtende Lehrer befragen und sich ein Bild über die Situation verschaffen.
- Der Klassenlehrer muss die Bedeutung des Konfliktes einschätzen und, wenn möglich, klären, ob sich eine Minderheit hinter dem Konflikt verbirgt. Das ist besonders bei Kritik hinsichtlich didaktischer Fragen und Leistungsstand der Klasse erforderlich.
- Ist es ein Konflikt, der die ganze Klasse betrifft, lädt er zusammen mit dem Elternvertreter zu einem Schlichtungsgespräch ein, bei dem der Fachlehrer, die Klassensprecher, die Elternvertreter und, auf Wunsch, ein Vertreter der Schulleitung oder andere Experten hinzukommen können.

2.5 Konflikte von Schülern untereinander

- direktes Gespräch zwischen den Konfliktparteien
- Hinzuziehen der Klassensprecher und des Klassenlehrers
- in den fünften Klassen Hinzuziehen der Paten
- Schüler des Streitschlichterteams (eventuell der für sie verantwortliche Lehrer)
- die Sozialarbeiterin und die Verbindungslehrer

2.6 Checkliste für die Anbahnung und Durchführung von moderierten Konfliktgesprächen

Vorbereitung

- Ziel des Gesprächs festlegen (Was ist mein Anliegen?)
- Fakten schriftlich zusammentragen
- Gesprächstermin festlegen und Beteiligte informieren
- störungsfreien Raum sicherstellen
- ausreichend Zeit einplanen

Durchführung

- Sinn, Ziel und Ablauf des Gesprächs erläutern
- um Selbsteinschätzung der Betroffenen bitten
- eigene Eindrücke und Fakten darlegen
- Abgleich der Einschätzungen
- Lösungsvorschläge erarbeiten
- Zielvereinbarung treffen
- Ergebnisse des Gesprächs in einem Protokoll festhalten
- Termin für Folgegespräch vereinbaren

2.7 Überblick: Wer wird bei Konflikten zuerst angesprochen?

Konfliktparteien	Erster Ansprechpartner	Weitere Ansprechpartner
Schüler-Schüler	Klassensprecher, Streitschlichter	Klassenlehrer/Tutor, Fachlehrer
Einzelner Schüler-Lehrer	Fachlehrer	Klassenlehrer/Tutor, danach Verbindungslehrer, Eltern
Klasse - Lehrer	Fachlehrer Klassensprecher	Klassenlehrer/Tutor, danach Verbindungslehrer, Elternvertreter
Eltern -Lehrer	Betroffener Lehrer, Klassenlehrer/Tutor	Fachbeauftragte, Elternvertreter, danach Schulleitung

Grundsätzlich besteht am ASG im Umgang mit schwierigen Situationen das Angebot der ersten vertraulichen Beratung durch die Beratungslehrerin Frau Rönsch und / oder die Fachkraft der Schulsozialarbeit Frau Borck.

2.8 Zusammenfassung Goldene Regeln bei der Lösung von Konflikten:

- **das direkte Gespräch suchen**
- **offen und transparent handeln**
- **Kritik annehmen und Kritik sachlich äußern**
- **Konflikte als Chance begreifen**
- **Lösungsgespräche mit dem Ziel führen, dass am Ende eine Gewinn/Gewinn-Situation für beide Konfliktparteien steht**
- **die Schulleitung ist nicht die erste, sondern letzte Instanz bei Konflikten**