

## Wozu dient dieser Leitfaden?

Konflikte sind - auch im schulischen Bereich - ein natürlicher Bestandteil unseres Zusammenlebens und lassen sich nicht immer vermeiden. Besteht und vertieft sich ein Konflikt, so kann dies unsere Wahrnehmungsfähigkeit so sehr beeinflussen, dass wir im Lauf der Ereignisse die Dinge in uns und um uns herum nur aus einer eingeschränkten Perspektive sehen. Dieser Gesprächsleitfaden soll Ihnen dabei helfen Ihre eigene Position selbst objektiver zu bestimmen sowie ein konstruktives Gespräch vorzubereiten und durchzuführen.

## Wer mit wem?

Bei der Bewältigung eines Konfliktes sollten Sie die Stufen der Eskalation beachten. Erst wenn ein Konflikt auf der direkten Ebene (beispielsweise Eltern-Lehrer) nicht lösbar erscheint, sollte die nächste Stufe beschritten werden (beispielsweise Eltern – Klassenvorstand). Bei schwereren Konflikten kann die Beiziehung einer Vertrauensperson oder eines Mediators/Mediatorin sinnvoll sein.

Beispielhaft erläutern wir die Eskalationsschritte für die wesentlichen Konfliktsituationen, die Eltern betreffen:

1. Mein Kind hat einen Konflikt mit einem Lehrer.
2. Der Großteil der Klasse hat einen Konflikt mit einem Lehrer
3. Mein Kind hat einen Konflikt mit der Klasse (wird gemobbt)
4. ???

## Mein Kind hat einen Konflikt mit einem Lehrer

- a. Klären Sie: ist es ein Einzelkonflikt, sind einige Schüler der Klasse betroffen, oder ist ein Großteil der Klasse betroffen? Wenn es nur Ihr Kind betrifft oder eine kleine Gruppe dann
- b. Ermutigen Sie den Schüler, in der ersten Phase den Konflikt mit dem Lehrer zu klären. Falls erfolglos
- c. Sprechen Sie selbst mit dem Lehrer. Falls erfolglos
- d. Sprechen Sie mit dem Klassenvorstand. Falls Erfolglos
- e. Sprechen Sie mit der Direktorin

## Der Großteil der Klasse hat einen Konflikt mit einem Lehrer

- a. Der Klassensprecher spricht im Beisein der Klasse mit dem Lehrer. Falls erfolglos
- b. Der Klassenelternvertreter spricht mit dem Lehrer. Falls erfolglos
- c. Der Klassenelternvertreter spricht mit dem Klassenvorstand. Falls erfolglos
- d. Der Klassenelternvertreter spricht mit der Direktorin
- e. Der Klassenelternvertreter spricht mit dem Elternverein.

## Mein Kind hat einen Konflikt mit der Klasse (wird gemobbt)

- Sprechen Sie mit dem Klassenvorstand. Falls erfolglos
- Sprechen Sie mit dem Klassenelternvertreter. Falls erfolglos
- Sprechen Sie mit der Direktorin. Falls erfolglos
- Sprechen Sie mit dem Elternverein.

## Wie soll ich vorgehen um den Konflikt zu bewältigen? (Eskalationsstufen und Mediatoren)

Im Bedarfsfalle sichert die Schule eine Kontaktaufnahme mit geschulten Mediatoren/-innen zu. Bitte wenden sie sich dafür an das Schulsekretariat (Tel.: 02252-89787).

## 1. Konfliktvorbereitung - Bevor Sie ein Konfliktgespräch beginnen, stellen Sie sich selbst folgende Fragen:

### 1.1 Worum geht es bei diesem Konflikt? (zutreffendes ankreuzen)

	Ja	eher Ja	eher Nein	Nein	?
Es handelt sich um einen Konflikt zwischen zwei Einzelpersonen					
Es handelt sich um einen Konflikt zwischen einer Gruppe und einer Einzelperson					
Es handelt sich um einen Konflikt zwischen zwei oder mehreren Gruppen					
Ich bin selbst als „Partei“ involviert					
Ich vertrete eine Gruppe oder Einzelperson					
- wenn die vorhergehende Frage mit (eher) ja beantwortet wurde: ich bin zur Vertretung autorisiert (überlegen Sie auch wodurch)					
Mein(e) Konfliktgegner und ich sind uns im Ziel einig, aber nicht wie wir dieses erreichen					
Mein(e) Konfliktgegner hat/haben andere Ziele als ich					
Ich/Wir fühlen uns bei der Verteilung einer Sache/Aufgabe benachteiligt					
Es geht nicht um Inhalte, es geht um Emotionen (z.B.: Antipathie, Machtkämpfe)					
Wir haben unterschiedliche Wertvorstellungen (z.B.: Moralvorstellungen, Lebensziele)					
Mein(e) Konfliktgegner sprechen die wirklichen Konfliktpunkte offen an (es gibt keine versteckten Themen)					

Ich selbst (wir) spreche(n) die wirklichen Konfliktpunkte offen an (es gibt keine versteckten Themen)					
Mein(e) Konfliktgegner ist/sind stur (nicht bereit seine Meinung zu ändern)					
Ich/Wir sind stur (nicht bereit unsere Meinung zu ändern)					
Habe ich die Position meines Konfliktgegners bereits wirklich verstanden (im Sinne von zugehört und mich gedanklich in seine Position versetzt)					
Kenne ich das Umfeld, die Wünsche und Ängste meines Konfliktgegners ausreichend					
Befindet sich mein Konfliktgegner aus Gründen die nicht mit dem Konflikt im Zusammenhang stehen in einer Ausnahmesituation (Beispiel: familiäre Veränderungen, Todesfall/Krankheit in der Familie)					
Befinde ich mich aus Gründen die nicht mit dem Konflikt im Zusammenhang stehen in einer Ausnahmesituation					

**1.2 Auf den Punkt gebracht! - Versuchen Sie den Konflikt in maximal 2 Sätzen zu beschreiben.**

**1.3 Wie ist der Konflikt bisher verlaufen? - „Geschichte“ des Konflikts und bisherige Lösungsversuche.**

**1.4 Wie könnte eine Lösung des Konfliktes aus meiner Sicht aussehen? (Eventuell mehrere Optionen auf der Rückseite notieren)**

## 2. Das Gespräch

### 2.1 Vorbereitung des Gesprächsumfelds (Checkliste)

#### Zeitpunkt und Dauer

erledigt?

Planen Sie ausreichend Zeit für das Gespräch ein.	
Setzen Sie den Termin gemeinsam mit dem Konfliktpartner so an, dass die Bedürfnisse beider Konfliktparteien ausgewogen berücksichtigt werden.	

Anmerkung: Der allgemeine Elternsprechtag ist kein geeigneter Zeitpunkt. Werden dabei trotzdem (schwere) Konflikte erkannt sollte das Gespräch auf einen zeitlich nahen Termin vertagt werden. Bedenken Sie auch die Berufstätigkeit von Eltern. Auch die Sprechstunde ist für längere Gespräche nicht optimal.

#### Ruhige und ungestörte Umgebung

Besprechungsraum reservieren	
------------------------------	--

Anmerkung: Das Gespräch nicht „zwischen Tür und Angel“ und vor „Passanten“ führen. Der Gesprächsraum vor der Direktion stellt für Kleingruppen eine geeignete Umgebung dar. Bei größeren Gruppen eventuell die Bibliothek am Abend nutzen.

### 2.2 Kommunikationsregeln

Zu Beginn des Gespräches offene Fragen stellen um ein objektives Bild zu bekommen. Anmerkung: Bei offenen Fragen ist ein breites Spektrum an Antworten möglich. Beispiel: Wodurch fühlen Sie sich durch mich gegenüber Ihren Kolleginnen zurückgesetzt und benachteiligt?	
Am Ende des Gespräches geschlossene Fragen stellen um Entscheidungen herbeizuführen. Anmerkung: Bei geschlossene Fragen sind die Antwortmöglichkeiten vorgegeben (ja/nein/weiß nicht). (Beispiel: Ist es für Sie ausreichend wenn wir in Zukunft die Reihenfolge der Referate auslösen wenn sich SchülerInnen bei der Vorbereitungszeit benachteiligt fühlen.	
Lassen Sie Ihr gegenüber aussprechen!	
Entgegenen Sie nicht sofort. Selbst wenn Sie unterschiedlicher Ansicht sind, formulieren Sie die Aussage Ihres Gegenübers nochmals mit eigenen Worten um sicherzustellen, dass Sie dessen Standpunkt richtig verstanden haben.	
Keine Killerphrasen verwenden! (Beispiele: Sie haben ja keinerlei Kompetenz in dem Bereich/ das haben wir schon immer so gemacht/ wo kommen wir denn da hin)	
Beachten Sie Ihre eigene Körpersprache und die Ihrer Gesprächspartner (geschlossen/ verschränkt, offen, einladend, anklagend, verstehend,...)	

Beachten Sie eine partnerschaftliche Sitzordnung (nebeneinander, nicht gegenüber)	
Verwenden Sie wo es möglich ist positive Formulierungen.	
Benutzen Sie „Ich-Botschaften“ anstelle von „Du/Sie- Aussagen“ (Beispiel: Ich habe den Eindruck... statt Sie glauben ja..)	
Beschreiben Sie Verhalten und den von Ihnen wahrgenommenen Effekt an Stelle von Aussagen über die Person (Bsp.: „Wenn Sie zu spät in die Klasse kommen, verunsichert das einige Schüler“ ..an Stelle von „Sie sind undiszipliniert und kommen ständig zu spät“)	

## 2.2 Gesprächsablauf

Vorbemerkung: Natürlich entwickelt sich jedes Gespräch abhängig vom Thema und den handelnden Personen unterschiedlich. Notieren Sie sich - um in der Hitze des Gesprächs nichts zu vergessen – vor dem Gespräch die wesentlichen Punkte die Sie in das Gespräch einbringen wollen. Greifen Sie dabei auch auf Ihre eigene Analyse des Konflikts aus Punkt 1 zurück.

Erledigt

<b>Gespräch eröffnen:</b> Die Person, die das Gespräch gesucht hat oder moderiert, erklärt kurz warum sie dieses Gespräch für notwendig erachtet, welche Chance sie darin sieht und welche Ziele sie verfolgt.	
- Notizen zur Gesprächseröffnung (je nach Rolle vor oder während dem Gespräch)	
<b>Konfliktsituation beschreiben:</b> Die Person, die das Gespräch gesucht hat fordert nun den/die GesprächspartnerIn auf, seine/Ihre Sicht der Situation zu beschreiben (inklusive Ängste und Wünsche). Keine Unterbrechungen, höchstens Nachfragen zum besseren Verständnis bei Unklarheiten sind erlaubt	
- Notizen zur Konfliktsituation (je nach Rolle vor oder während dem Gespräch)	
<b>Konfliktsituation beschreiben</b> (Nun aus der Sicht des anderen Gesprächspartners). Bitte ebenfalls keine Unterbrechungen, höchstens Nachfragen zum besseren Verständnis bei Unklarheiten sind erlaubt	

- Notizen zur Konfliktsituation (je nach Rolle vor oder während dem Gespräch)	
<b>Lösungssuche</b> Beide versuchen nun gemeinsam mögliche Lösungswege zu sammeln (eventuell aufschreiben) und die Lösung auszusuchen, die für beide am meisten zufrieden stellend wäre.	
- Notizen zu Lösungen	
<b>Vereinbarung:</b> Eine(r) von beiden Gesprächspartnern beschreibt nochmals die gemeinsam gefundene Lösung und die dazu nötigen Schritte und holt sich das Einverständnis des/der anderen. Das Ergebnis inklusive eventueller Maßnahmen wird idealerweise niedergeschrieben. Bei Themen und Lösungen die auch andere Personen mit einbeziehen wird auch eine gemeinsame Formulierung der Außenkommunikation ausformuliert.	
- Notizen zur Vereinbarungsbestandteilen (wichtig: versuchen Sie möglichst klare Vereinbarungen mit wenig Interpretationsspielraum zu treffen. Also beispielsweise: „bis spätestens in zwei Wochen“ statt „so bald möglich“	
<b>Gespräch schließen:</b> Die Person, die das Gespräch gesucht hat, bedankt sich bei der anderen Person, dass sie sich Zeit genommen hat.	

Wenn die gemeinsame Lösungssuche scheitert oder das Gespräch eskaliert ist ein kontrollierter Abbruch oft sinnvoller als ein sich aufschaukelnder Streit. In diesem Fall ist ein weiteres Gespräch unter Einbeziehung eines Mediators oder/und einer weiteren Ebene (Klassenvorstand/SGA Mitglied u.a.) oft zielführend. (siehe auch Eskalationsstufen).