

## **Konfliktlösungsmodell für die HEMS**

Eine Gruppe von Kollegen und Kolleginnen in Zusammenarbeit mit dem Schulsozialarbeiter entwarfen 2004, aus gegebenen Anlässen heraus, das folgende Konfliktlösungsmodell. Es hat sich im Schulalltag bewährt.

Bisher nicht berücksichtigt wurden in diesem Modell Schüler – Schüler – Konflikte.

Es besteht in diesem Zusammenhang der Wunsch, dass die SV hierzu ein Modell entwickelt.

# Konfliktlösungsmodelle

## Vorbemerkung

*Krisen sind die Angebote des Lebens, sich zu wandeln!  
Man braucht noch gar nicht zu wissen, was neu werden soll, man muss nur bereit und zuversichtlich sein.*

*Luise Rinser*

- Jeder kann in eine schwierige Situation geraten und braucht vielleicht Hilfe.
- Jeder sollte eine Chance erhalten, aus seinen Fehlern zu lernen.
- Jeder möchte fair behandelt werden.
- Keiner sollte in eine Situation geraten, die zu Ächtung und Ausgrenzung führt.

Daraus ergeben sich folgende Fragen:

- Wie können wir produktiv mit Konflikten umgehen?
- Welche Methoden zur Lösung von Konflikten gibt es?
- Welche Konflikte treten immer wieder auf?
- Wie erkenne ich Konflikte im Vorfeld?

## Überlegungen im Vorfeld:

In der Schule gibt es verschiedene hierarchische Ebenen mit je spezifischer Wirkungsbefugnis. Dies führt u. U. zu Interessensgegensätzen.

Bei Konflikten zwischen hierarchischen Stufen ist die unterschiedliche Rolle der Konfliktpartner mit zu bedenken.

Ziel ist es, Konflikte auf niedrigschwelliger Ebene zur Zufriedenheit der Konfliktparteien zu lösen. Nachfolgend werden mögliche Lösungswege vorgestellt.

## **Allgemeine Hinweise zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Konfliktgesprächen**

### **1. Vorbereitung von einem Konfliktgespräch**

#### **1.1 Inhalt:**

Notizen zu folgende Fragen können zur Vorbereitung hilfreich sein:

- Welche Rolle habe ich in dem Konflikt?
- Gibt es zwischen den Konfliktpartnern ein hierarchisches Gefälle?
- Welche Wirkung hat das im Konfliktgespräch?
- Wie fühle ich mich in diesem Konflikt?
- Was sind meine Beobachtungen?
- Was wünsche ich mir?
- Wie könnte eine Lösung aussehen?
- Wie kann ich dazu beitragen, dass alle Beteiligten ihr Gesicht wahren können?

#### **1.2 Äußerer Rahmen für das Konfliktgespräch**

- Vereinbarung eines Termins mit klarem zeitlichen Rahmen
- Treffen an einem möglichst neutralen Ort
- Äußere Störungen , wie Telefon etc. sollten möglichst ausgeschlossen werden
- Gespräch sollte nicht länger als eine Stunde dauern

### **2. Einige Tipps zur Durchführung des Gespräches**

Der Konflikt wird in Form von Ich – Botschaften angesprochen, so können gegenseitige Beschuldigungen eher vermieden werden.

Beide Konfliktpartner haben zunächst die Möglichkeit ihre Sicht der Situation darzustellen. Es hilft sehr, wenn jeder den anderen ausreden lässt und wirklich zuhört, bevor er antwortet.

Es werden dann Lösungsvorschläge und Vereinbarungen gemeinsam erarbeitet.

Es ist hilfreich einen neuen Gesprächstermin zu vereinbaren. Bei diesem Gespräch ist dann ein Austausch möglich über die aktuelle Situation und darüber was aus den Vereinbarungen geworden ist.

Ist ein Konflikt emotional sehr aufgeladen, kann ein „Mediator“, der auf die Einhaltung der Regeln achtet, eine sehr große Hilfe sein. Er sorgt zum Beispiel dafür, dass es nicht zu gegenseitigen Beschuldigungen kommt.

### **3. Nachbereitung**

Auch hier einige Fragen, die hilfreich sein können:

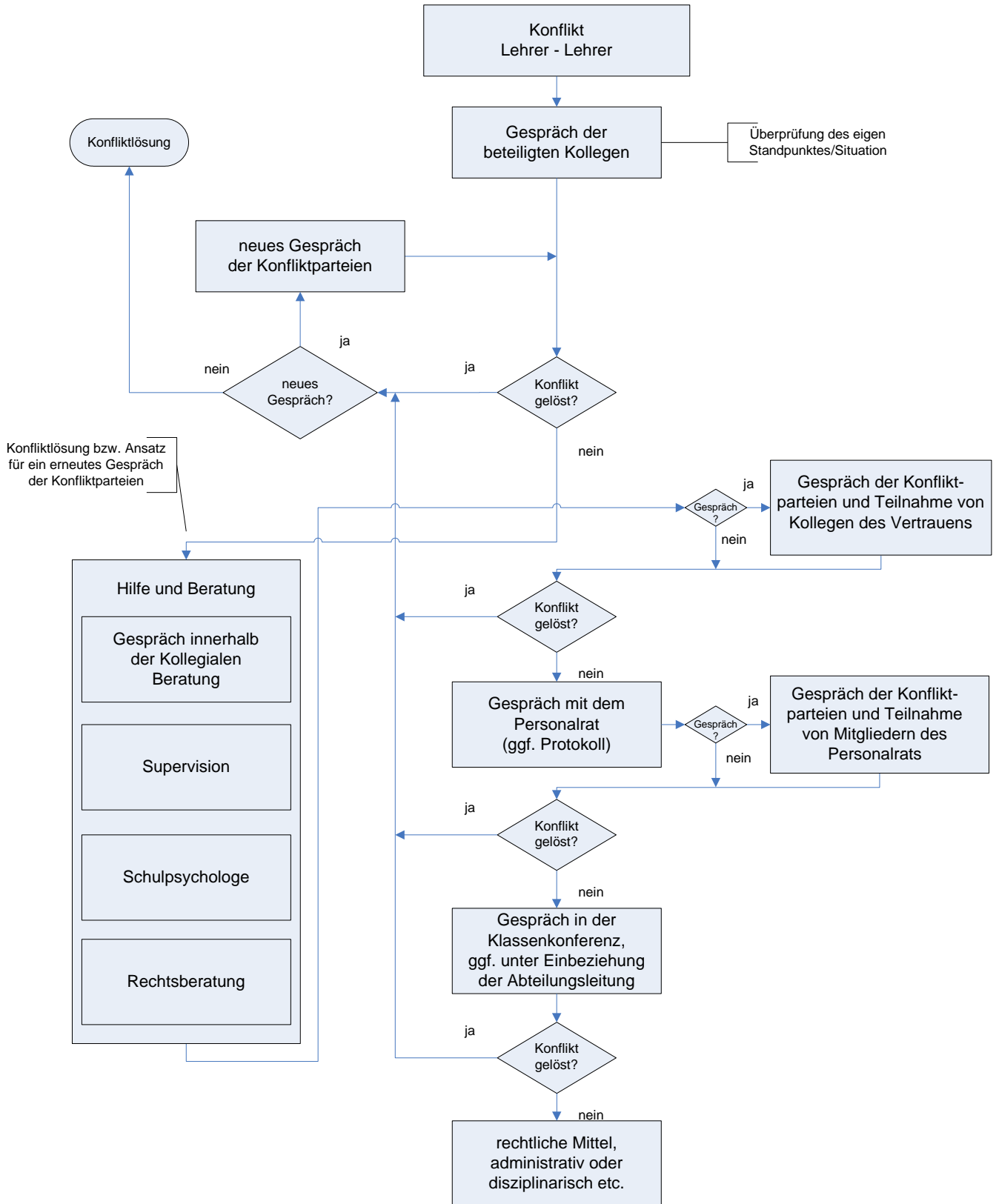
- Wie habe ich mich während des Gesprächs gefühlt?
- Bin ich mit dem Ergebnis zufrieden?
- Brauche ich Unterstützung?
- Wie will ich weiter zur Lösung des Konfliktes beitragen?
- Wie setze ich die Verabredungen um?

## Lehrer-Lehrer-Konflikt

1. Bei einem Konflikt zwischen zwei Kollegen sollten die Betroffenen zunächst das direkte Gespräch suchen und versuchen den Konflikt zu klären. Manchmal wird es bereits hier gelingen, das Problem zu lösen, das möglicherweise in einem Missverständnis begründet ist.
2. Ist es nicht gelungen, das Problem unter vier Augen zu klären, erscheint es sinnvoll, kollegiale Unterstützung und Rat einzuholen. Das könnte in der kollegialen Beratung geschehen oder in einer Supervision.
3. Denkbar scheint auch, den Personalrat einzuschalten und einen Vertreter des Personalrats zu bitten, bei einem klärenden Gespräch zu moderieren.
4. Geht der Konflikt über die persönliche Differenzen hinaus, erschwert die Arbeit, so kann es notwendig sein, eine Klassenkonferenz einzuberufen, den Abteilungsleiter einzubeziehen.
5. Administrative Regelungen zu Ungunsten eines Kollegen sollten nach Möglichkeit vermeiden werden, es sei denn, es handelt sich um Fehlverhalten, das weit über persönliche Beurteilungen hinausgeht. ( z.B. Alkoholprobleme, Fälle von Diskriminierung von Schülern etc.)

Hier sind administrative oder disziplinarische Mittel unter Umständen geboten, wenn andere Möglichkeiten ohne Wirkung bleiben.

### Lehrer-Lehrer-Konflikt



## Konflikt Kollegen – Schulleitung

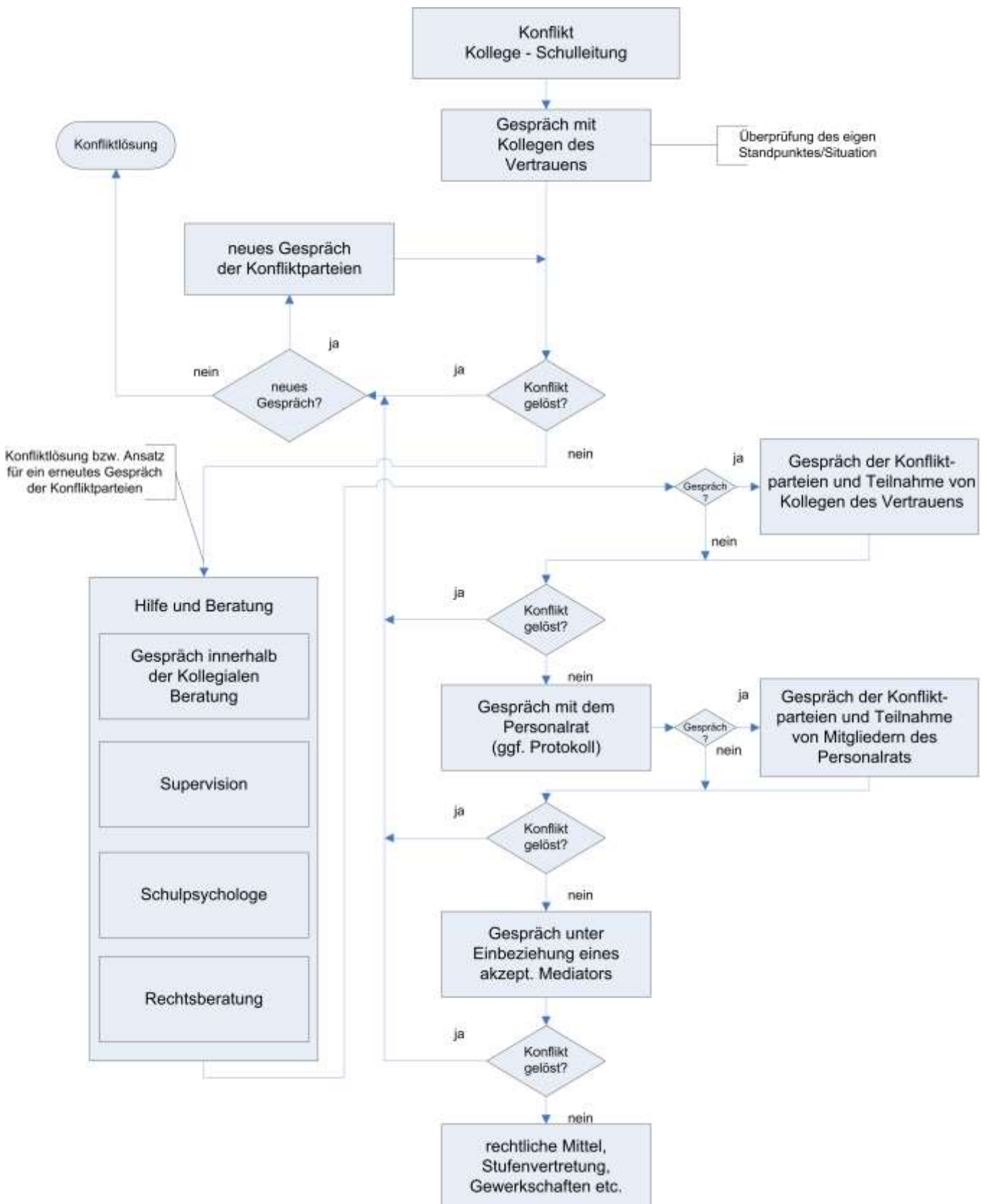
Konflikte können vielfach entstehen, so z.B. wenn:

- Klassenarbeiten zu schlecht ausgefallen sind und die Gültigkeit dieser Arbeiten mit der Schulleitung diskutiert werden muss,
- Sonderurlaub aus persönlichen Gründen beantragt wird,
- jemand an einer Fortbildungsveranstaltung teilnehmen will und dadurch Unterricht ausfällt,
- Stundenplanwünsche nicht erfüllt werden,
- Eltern oder Schüler sich über Lehrpersonen bei der Schulleitung beschweren
- pädagogische Ansichten der Schulleitung und der Kollegen differieren,
- zusätzliche Aufgaben übernommen werden sollen (Vertretungsstunden, Arbeitsgruppen etc.).

**→ In der praktischen, pragmatischen Umsetzung bei einem Konflikt zwischen einem oder mehreren Kollegen und der Schulleitung ist folgender abgestufter Ablauf denkbar:**

1. Gespräch mit Kollegen des Vertrauens um den eigenen Standpunkt zu überprüfen.  
Führt dieses Gespräch nicht zu einer Konfliktlösung, stehen weitere Hilfe- und Beratungsmöglichkeiten zur Verfügung. Zu nennen sind u. a.:
2. Gespräch innerhalb der Kollegialen Beratung, Supervisionsangebote, Schulpsychologe, aber auch eine Rechtsberatung
3. Gespräch der Konfliktparteien und Teilnahme von Kollegen des Vertrauens  
Eine weitere Ebene bei Nichterfolg der bisherigen Gespräche stellt das Gespräch mit dem Personalrat (ggf. mit Protokoll) dar.
4. Gespräch Konfliktparteien und Teilnahme von Mitgliedern des Personalrats
5. Gespräch unter Einbeziehung eines von beiden Seiten akzeptierten Mediators  
Führt keines der Gespräche oder andere vertrauensbildende Maßnahmen zum Erfolg, d.h. zu einer Lösung des Konflikts im Einvernehmen, so kann auch die Einbeziehung von
6. rechtlichen Mitteln, der Stufenvertretung, Gewerkschaften etc. als Konsequenz folgen, um den Konflikt zu beenden, indem z.B. eine rechtliche Lösung gesucht wird.

### Kollegen-Schulleitung- Konflikt





## Konflikt zwischen Schülern und Lehrern

### Verfahren zur Konfliktlösung

1. Vorbereitung eines Gesprächs:

- Was ist meine Beobachtung?
- Wie geht es mir im Konflikt?
- Was wünsche ich mir?
- Wie könnte eine Lösung aussehen?

2. Lehrer und Schüler vereinbaren ein Gespräch.

- Der Konflikt wird in Form von Ich- Botschaften angesprochen.
- Beide Parteien haben die Möglichkeit ihre Sicht der Situation darzustellen.
- Es werden Lösungsvorstellungen erarbeitet und Vereinbarungen getroffen.
- Bei grobem Verstoß gegen geltendes Recht oder Schulordnung wird die Schulleitung eingeschaltet, es erfolgen administrative Maßnahmen.

3. Der Konflikt lässt sich im Gespräch nicht lösen:

Klärung der jeweils eigenen Situation in der spezifischen Rolle: Der Schüler holt sich Beratung zum Beispiel bei einem Mitschüler, dem SV-Lehrer oder einem anderen Lehrer. Der Lehrer holt sich Beratung bei einem Kollegen, beim Beratungslehrer, in einer Supervision, in der kollegialen Beratungsgruppe.

4. Es findet erneut ein Gespräch zwischen den Konfliktpartnern statt. Bei dem Erarbeiten von Lösungen und Vereinbarungen ist es günstig an das Gewinner - Gewinner Prinzip zu denken, so dass jeder sein Gesicht gewahrt sieht und die Zielvorstellungen von beiden Seiten akzeptiert werden können.

5. Ist der Konflikt weiterhin nicht gelöst:

Ein von beiden Seiten akzeptierter „Mediator“ wird zum gemeinsamen Gespräch eingeladen.

6. Der Konflikt ist weiterhin nicht gelöst:

Sind administrative Maßnahmen notwendig? Müssen rechtliche Schritte eingeleitet werden? Ein Gespräch mit Vertretern der Institution: Schulleitung, Schulamt bringt vielleicht weitere Klärung.

## Konflikt zwischen Schülern und Lehrern

