

HANDLUNGS- LEITFADEN: KONFLIKTE

Beschluss der Schulkonferenz

14.06.2022

Rudolph - Brandes - Gymnasium, Bad Salzuflen
Verfasst von: [Konfliktmanagement AG]



Rudolph-Brandes-Gymnasium in Bad Salzuflen

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

[Konflikte Definition]

[Intention des Leitfadens]

[Konfliktkultur am RBG]

[3]

Leitfaden Konflikte LuL/SuS/Eltern

[4]

Gesprächskultur - Tipps für konstruktive Gespräche

[5]

Leitfaden Konflikte SuS

[Hinweis] Ein Leitfaden zur Konfliktlösung
innerhalb der Schülerschaft
ist in Bearbeitung!

Vorwort

[Konflikte Definition]

Ein Konflikt im Sinne dieses Handlungsfadens liegt dann vor, wenn eine Situation von mindestens einer Seite als belastend empfunden wird. Dies kann z.B. durch eine Kommunikationsverweigerung, verbale Angriffe oder auch körperliche Gewalt unmittelbar deutlich werden. Es gibt aber auch eher versteckte Konflikte, wenn sich eine der beiden Seiten nicht traut, ihre Belastung oder auch ihre Unzufriedenheit offen anzusprechen.

[Intention des Leitfadens]

Intention dieses Leitfadens ist es, Wege für eine vereinheitlichte, konstruktive Konfliktlösung über den Dialog aufzuzeigen und ein systematisches Vorgehen zu ermöglichen. Die Klärung von Konflikten und Beschwerden soll so grundsätzlich zunächst von den Betroffenen angestrebt werden und zur Zufriedenheit der Beteiligten gelöst werden. In dem Leitfaden sollen typische grundlegende Fragen beantwortet werden, wie z.B.: An wen wende ich mich bei einem Konflikt? Was sind übliche Abläufe in Konfliktfällen? Wo finde ich Unterstützung?

Dieser Leitfaden ist im Rahmen einer Arbeitsgruppe „Konfliktmanagement“ von Vertreterinnen und Vertretern der Eltern-, Lehrer- und Schülerschaft entstanden. Er wurde von der Schulkonferenz beschlossen und legt somit das vereinbarte Vorgehen im Regelfall für alle Seiten verbindlich fest.

[Konfliktkultur am RBG]

Ein respektvoller und wertschätzender Umgang miteinander ist von zentraler Bedeutung für das Lösen von Konflikten am RBG und soll Grundlage für alle Handlungen nach diesem Leitfaden sein. Damit Konflikte möglichst effizient und frühzeitig gelöst werden können, sollen sie grundsätzlich zwischen den direkten Konfliktpartner*innen besprochen werden. Konflikte sollen also dort gelöst werden, wo sie auftreten. Erst wenn zwischen den direkten Konfliktpartnern keine zufriedenstellende Lösung herbeigeführt werden kann, sollen andere Stellen in den Lösungsprozess einbezogen werden. Das folgende Schaubild macht deutlich, welche Möglichkeiten der Unterstützung am Rudolph-Brandes-Gymnasium bestehen und welche Abläufe vorgesehen sind.

[Leitfaden Konflikte LuL/SuS/Eltern]

Auf Wunsch einer*s
Beteiligten
unterstützt durch:

betroffenes Elternteil
Klassen/Kurssprecher*in
Mitschüler*in

Konflikt

betroffene Lehrkraft
betroffene*r Schüler*in

Lösung erreicht?
Auf Wunsch einer*s
Beteiligten ->
Zielvereinbarung

Noch keine Lösung?

betroffenes Elternteil
Klassen/Kurssprecher*in
Klassenpflegschaft

betroffene Lehrkraft
betroffene*r Schüler*in
+
Klassenleitung
oder Fachkonferenzvorsitzende*r

Lösung erreicht?
Kurze Zielvereinbarung in
Kopie an Konfliktparteien

Noch keine Lösung?

Klassen/Kurssprecher*in
Klassenpflegschaft
Klassenleitung
oder
Fachkonferenzvorsitzende*r
sozialpädagogische Fachkraft
SV Verbindungslehrkräfte

betroffene Lehrkraft
betroffene*r Schüler*in
+
Stufenkoordinator*in
betroffenes Elternteil

Lösung erreicht?
Zielvereinbarung in Kopie
an Konfliktparteien und
SL

Noch keine Lösung?

Klassenleitung
oder
Fachkonferenzvorsitzende*r
sozialpädagogische Fachkraft
SV Verbindungslehrkräfte
SV
Schulpflegschaft

betroffene Lehrkraft
betroffene*r Schüler*in
Stufenkoordinator*in
betroffenes Elternteil
+
Schulleitung

Lösung erreicht?
Zielvereinbarung in Kopie
an Konfliktparteien, SL
und Schulpflegschaft

Noch keine Lösung?

Schulaufsicht

Gesprächskultur - Tipps für konstruktive Gespräche

[Weich zu Menschen: Verbündete mit gemeinsamer Basis und Zielen]

Vor allem in Konflikten werden wir schnell dazu verführt, in Freund und Feind zu kategorisieren. Die daraus resultierenden Gefühle lassen uns die im Gespräch ausgetauschten Informationen unterschiedlich aufnehmen, verstehen und bewerten. Damit eine sachliche und konstruktive Lösung möglich wird, ist es wichtig den "Feindmodus" zu vermeiden. Dabei helfen folgende Gesprächsmethoden.

- Aktiv zuhören: Das bedeutet nicht nur, geduldig zuzuhören ohne zu schnelle oder unnötige Unterbrechungen, sondern vor allem mit der Haltung "Ich möchte mein Gegenüber verstehen!".
- Wertschätzung ausdrücken: Denken Sie daran, Ihr Gegenüber fühlt sich genauso wie Sie "im Recht". Seien Sie neugierig darauf, wie Sie jeweils zu ihren Meinungen gekommen sind und behandeln Sie das Konfliktthema vertraulich.
- Verstehen sichern: Fassen Sie kurz das inhaltlich Verstandene bzw. den Konsens zusammen, immer mit dem Blick auf die Gemeinsamkeiten.
- Gemeinsamkeiten betonen: Formulieren Sie gemeinsame Ziele und Überschneidungen in Positionen, widersprechen Sie nicht aus dem Impuls heraus.
- Empathie und Perspektivenwechsel: Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gesprächspartners, versuchen Sie seine Haltung und Gefühle, soweit es Ihnen möglich ist, nachzuvollziehen, verbalisieren Sie authentisch Ihre Empathie.

[Hart in der Sache: Fakten vs. Meinungen]

Trennen Sie Fakten und Interpretationen. Wenn Sie mit Ihrem Gesprächspartner eine vertrauensvolle Atmosphäre aufgebaut haben, besteht Ihre gemeinsame Aufgabe nun darin, den faktischen Kern zu finden und dabei Neutralität zu wahren.

- Beobachten statt bewerten: Wie in einem naturwissenschaftlichen Bericht geht es darum, Fakten und Interpretationen zu trennen. Berichten Sie auf der Sachebene das Beobachtbare, nicht das, was Sie empfinden oder daraus interpretieren.
- Faktische Grundlage recherchieren: Liegen keine Fakten, sondern nur Gerüchte oder Befindlichkeiten vor, vertagen Sie lieber das Gespräch, bis Sie eine faktische Grundlage recherchiert haben.
- Beste gemeinsame Lösung suchen und überprüfbar definieren:
 - keine Vermeidungsziele, sondern konkrete, überprüfbare Maßnahmen
 - wenn möglich, zeitlichen Rahmen zur Überprüfbarkeit definieren