

# • Leitfaden zum Konfliktmanagement an der GSG

## Vorbemerkung

Liebe Schulgemeinschaft,

gemäß unserer GSG-Schulcharta ist unsere gemeinsame Zielsetzung, eine wertschätzende, vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen am Schulleben Beteiligten:

Wir respektieren uns in gegenseitiger Toleranz, Rücksicht und Verständnis zueinander,

- indem wir gemeinsam Regeln erarbeiten und einhalten.
- indem wir Konflikte und Probleme konstruktiv und gewaltfrei lösen.

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Betroffenen keine Klärung herbeiführen können.

Kommunikation ist immer ein Dialog! Einen Konflikt regeln wir gemeinsam sachlich und lösungsorientiert!

Im Folgenden werden verschiedene Konfliktsituationen sowie der Umgang und die vorgesehenen Lösungsschritte dargestellt.

## Hinweise zum Konfliktmanagement für die Lehrkräfte an der GSG

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

entscheidend für ein gutes Konfliktmanagement an unserer Schule ist, dass **Konflikte dort bearbeitet werden, wo sie auftreten. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Betroffenen keine Klärung herbeiführen können.**

Was bedeutet dies für die Vorgangsweise an unserer Schule?

### 1. Fall: Es tritt ein Konflikt zwischen Lehrer\*in und Schüler\*in auf:

Lehrer\*in und Schüler\*in versuchen den Konflikt in einem direkten Gespräch zu lösen

Keine Lösung: Konfliktgegner wenden sich an den/die Klassenlehrer\*in.

Keine Lösung: Konfliktparteien wenden sich an Beratungslehrer\*in

Keine Lösung: Konfliktparteien wenden sich an Abteilungsleiter\*in

Keine Lösung: Abteilungsleiter\*in schaltet Schulleitung ein

Keine Lösung: Die Schulleitung schaltet die Bezirksregierung Arnsberg ein

Die hierarchische Vorgangsweise ist von entscheidender Bedeutung. Es unterstützt Euch in der Bewertung und Lösung von auftretenden Problemen, erhält der Schule den Spielraum für Reaktionsmöglichkeiten bis hin zu erzieherischen Maßnahmen.

### 2. Fall: Es tritt ein Konflikt zwischen Lehrer\*in und Eltern auf:

Lehrer\*in und Eltern vereinbaren einen zeitnahen Gesprächstermin (telefonisch oder per Mail) sowie den Gesprächsanlass

Das Gespräch wird gut vorbereitet, indem Unterlagen zu dem Konflikt oder über den/die Schüler\*in bereit liegen.

- Entscheide, ob das Gespräch allein oder mit Unterstützung (Co-Klassenlehrer\*in, Kolleg\*in, Beratungslehrer\*in, Schulsozialarbeiter\*in)

- Kann der Konflikt nicht gelöst werden, dann wird die Abteilungsleiter\*in eingeschaltet.

- Kann der Konflikt nicht gelöst werden, dann wird die Schulleitung durch die Abteilungsleiter\*in eingeschaltet.

Auch hier solltest du die Schrittigkeit einhalten. Wichtig für ein gutes Konfliktmanagement bietet dir auch die Checkliste für Elterngespräche im Drive Ordner.

### 3. Fall: Es tritt ein Konflikt unter Kolleg\*innen auf:

Konzentriert euch auf das Problem.

Argumentiert sachlich und geht auf euren Konfliktpartner ein

- Könnt ihr den Konflikt nicht untereinander lösen, so wählt einen/eine Kolleg\*in als Mediator\*in.

- Ist der Konflikt nicht lösbar, so könnt ihr euch dann an die Abteilungsleiter\*in wenden.

- Ist der Konflikt immer noch nicht lösbar, wird die Didaktische Leitung, wenn es sich um eine didaktische oder pädagogische Fragestellung handelt oder die Schulleitung, wenn der Konflikt im interkollegialen Bereich liegt, eingeschaltet.

Für alle Konfliktgespräche findet ihr Tipps zur Durchführung im Drive Ordner.

## Tipps für Konfliktgespräche

1. Liegt ein Konflikt vor, bewerten Sie sachlich, welchen Schweregrad er hat. Prüfen Sie ehrlich und ruhig, ob eine Konfliktaustragung tatsächlich lohnt.
2. Liegt ein ernsthaftes Problem vor, sprechen Sie das Problem zeitnah an. Verzögerungen führen nur zu erneutem Unmut.
3. Suchen Sie den Kontakt zum Konfliktpartner und vereinbaren Sie einen Termin. Die Kontaktaufnahme kann direkte Ansprache oder über Telefon und Mail erfolgen.
4. Werden Sie wegen eines Konflikts kontaktiert, reagieren Sie zeitnah, aber nicht unmittelbar sofort, sondern vereinbaren einen Termin, auf den sich die Konfliktpartner vorbereiten können.
5. **Vermeiden Sie zwischen Tür und Angelgespräche.**
6. Führen Sie das Gespräch an einem separaten Ort in ungestörter Atmosphäre.
7. Bringen Sie das Konfliktgespräch in der Ich-Form vor. Sagen Sie, was Sie stört, worüber Sie sich ärgern, womit Sie unzufrieden sind.
8. Tragen Sie Ihre Streitpunkte so vor, dass klar ist, was Tatsachen und was Vermutungen sind.
9. Lassen Sie Ihrem Gesprächspartner Zeit, seine Sichtweise darzulegen, hören Sie aufmerksam zu und versuchen Sie sich in ihn hineinzusetzen.
10. Wiederholen Sie das, was Ihr Gesprächspartner gesagt hat, um Missverständnisse auszuräumen.
11. Bleiben Sie möglichst sachlich, indem Sie vorschnelle Wertungen und Schlussfolgerungen vermeiden.
12. Äußern Sie Kritik in Form von Erwartungen und Wünschen.
13. Heben Sie Punkte hervor, in denen Sie mit Ihrem Gesprächspartner übereinstimmen.
14. Finden Sie gemeinsame Lösungsideen und formulieren Sie gemeinsame Ziele.
15. **Fassen Sie die Gesprächsergebnisse zusammen und halten dies in einem Protokoll fest.**
16. Vereinbaren Sie ein Folgegespräch, das der Erfolgskontrolle oder eventuell auch der Behandlung anderer Konfliktpunkte dient.
17. Entspannen Sie kritische Gesprächsphasen durch Humor oder positives Umdeuten.
18. **Beenden Sie das Gespräch mit einem motivierenden Schlusskommentar und verabschieden Sie den Gesprächspartner freundlich.**

# Checkliste für Elterngespräche

Um den Ablauf eines Elterngesprächs möglichst positiv und stressfrei zu gestalten gibt es einige Punkte, die Ihr berücksichtigen könnt. Dazu gehört ein Abstand zu dem Konflikt und eine gute Vorbereitung des Gesprächs.

- **Gesprächsvorbereitung:**
  - weitere Lehrkraft oder Schulleitungsmitglied hinzunehmen, wenn bereits vorab mögliche Probleme zu erwarten sind
  - Raum vorbereiten (Sitzordnung, Getränke etc.)
  - Noten und Dokumente zum Verhalten des Kindes bereithalten
  
- **Gesprächseinstieg:**
  - positive Atmosphäre schaffen
  - Bei Bedarf Rahmen setzen: Worum geht es genau/Es geht nur ums Kind
  - Lerninhalte sind durch das Schulcurriculum vorgegeben
  - Kompetenz der Lehrkraft ist kein zulässiger Gesprächsgegenstand
  - Wichtige Frage an die Eltern: "Welche Informationen haben sie erhalten?"
  
- **Gesprächsverlauf:**
  - Schulz von Thun'sche vier Seiten einer Botschaft beachten
  - aktiv zuhören und zur Vermeidung von Missverständnissen spiegeln
  - bei Bedarf deeskalieren (Unterbrechung des Gesprächs, Getränke anbieten) oder gegebenenfalls das Gespräch vorerst beenden
  
- **Gesprächsabschluss:**
  - Zusammenfassung und möglichst positiven Abschluss finden, Protokoll erstellen, zur Dokumentation in die Schülerakte abheften.

# Hinweise zum Konfliktmanagement für die Schüler\*innen

Liebe Schülerinnen und Schüler,

die Schule ist ein gemeinsamer Ort vieler verschiedener Menschen mit unterschiedlichen Vorstellungen, Träumen und Ideen. Wenn so viele Menschen aufeinandertreffen, dann bleibt es nicht aus, dass man sich streitet, ein schiefes Wort fällt, man andere beleidigt und verletzt.

Dies geschieht heute nicht allein im sozialen Umfeld der Schule, viele Konflikte ergeben sich auch im Netz, sei es über Instagram, WhatsApp etc.

Das kann sehr verletzen!

Die Schule ist aber auch ein Ort an dem gelernt wird, Noten vergeben werden und Lehrer verschiedene Anforderungen an die Schüler\*innen stellen. Dabei kann dies auch zu Auseinandersetzungen mit den Lehrer\*innen führen.

Auch das kann verletzen!

Wie löst man solche Konflikte und befreit sich von den Verletzungen?

## 1. Fall: Streit mit einer/einem Mitschüler\*in:

Sucht das direkte Gespräch



Keine Lösung, dann wendet euch an den Klassenrat oder Klassensprecher\*in.

Keine Lösung, dann wendet euch an den/die Klassenlehrer\*in.

Keine Lösung, dann wendet euch an die Streitschlichter oder die Schulsozialarbeiter\*in

## 2.Fall: Konflikt mit einem/einer Lehrer\*in:

Sucht das direkte Gespräch mit dem/der Lehrer\*in.

Keine Lösung, dann wendet euch an eure Klassenlehrer\*in

Keine Lösung, dann könnt ihr euch an den/die Beratungslehrer\*in, den/die Sozialarbeiter\*in wenden

- Wenn auch dann noch keine Lösung gefunden wurde, dann wendet euch an die Abteilungsleiter\*in.

Natürlich ist es wichtig, dass Ihr über eure Probleme in der Schule mit Euren Eltern oder anderen Vertrauenspersonen zuhause sprecht. Versucht den Konflikt aber auch nicht zu einseitig darzustellen, sondern versetzt Euch auch mal in die Lage Eurer Mitschüler\*in oder euer Lehrer\*in.

Handelt nicht zu kurz entschlossen, manchmal lösen sich Konflikte auch auf, wenn man einmal darüber geschlafen hat oder mit den Eltern in Ruhe darüber gesprochen hat.

Hier nochmal die Übersicht über deine Ansprechpartner\*innen:

Freunde in der Klasse, Klassenlehrer\*innen, Streitschlichter\*innen, Schulsozialarbeiter\*innen, Beratungslehrer\*innen und die Abteilungsleiter\*innen.

## Hinweise zum Konfliktmanagement für die Eltern

Liebe Eltern und Erziehungsberechtigte,

Damit Ihr Kind erfolgreich an unserer Schule lernen und sich entsprechend seiner Fähigkeiten entfalten kann, bedarf es einer guten Zusammenarbeit zwischen den Lehrkräften und dem Elternhaus. Dabei kann es jedoch zuweilen auch zu Unstimmigkeiten zwischen Lehrer\*innen und Eltern kommen. Für diesen Fall haben wir den Leitfaden zum Konfliktmanagement an unserer Schule entwickelt um mögliche Konflikte zielgerichtet und lösungsorientiert zu bewältigen.

### 1. Fall: **Es tritt ein Konflikt zwischen Lehrer\*in und Ihrer Tochter/Ihrem Sohn auf:**

Lassen Sie sich erst einmal in Ruhe zuhause die Konfliktsituation von Ihrem Kind erklären. Bitten Sie dann um einen Gesprächstermin mit der Lehrkraft und ihrem Kind zur Lösung des Konfliktes.

Können Sie im gemeinsamen Gespräch keine Lösung finden, dann wenden Sie sich bitte an die Klassenlehrer\*innen.

Wird auch hier keine Lösung erzielt, dann wenden Sie sich an die Beratungslehrer\*innen oder die Abteilungsleiter\*innen.

- Kann auch hier der Konflikt nicht gelöst werden, so kann die Schulleitung eingeschaltet werden.

- Die Schulleitung kann dann die Schulaufsichtsbehörde einschalten, wenn noch immer keine Lösung erzielt wurde.

Viele Konflikte können in einem gemeinsamen Gespräch auf Augenhöhe gelöst werden. Um eine Eskalation der Situation zu vermeiden, sollte die Schrittigkeit von Ihrer Seite aus unbedingt eingehalten werden, so dass die Lösung des Konflikts im Mittelpunkt steht.

2.Fall: **Es tritt ein Konflikt zwischen Ihrer Tochter/Ihrem Sohn und einem/einer Mitschüler\*in auf:**

Ermutigten Sie Ihr Kind den Konflikt selbständig zu lösen.

Wenn Sie merken, dass Ihr Kind Ihre Hilfe braucht, dann wenden Sie sich an die Klassenlehrer\*innen und vereinbaren einen Gesprächstermin.

Wird auf dieser Ebene keine Lösung erzielt, dann können Sie sich an die Beratungslehrer\*innen oder die Schulsozialarbeiter\*innen wenden.

Wird erneut keine Lösung erzielt, dann wenden Sie sich bitte an die Abteilungsleiter\*innen

Im letzten Schritt an der Schule kann die Schulleitung zur Konfliktlösung herangezogen werden

Unsere Schule bietet eine ganze Reihe von Instanzen, die zur Lösung von Konflikten innerhalb der Schule greifen. Nutzen Sie bitte die jeweiligen Instanzen unter der Berücksichtigung, wer ist erster, dann zweiter, dann dritter Ansprechpartner, damit

**Konflikte dort bearbeitet werden, wo sie auftreten. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Betroffenen keine Klärung herbeiführen können.**

## Leitfaden im Umgang mit Krisensituationen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

manchmal entstehen Krisensituationen, in denen eine ruhige Aufarbeitung erforderlich wird. Sei es, dass ein Konflikt zwischen Schülerinnen und Schülern eskaliert ist, oder es eine Konfliktsituation zwischen Lehrenden und Schüler\*innen entstanden ist.

Dann müssen in den Abteilungen in Zusammenarbeit zwischen den Abteilungsleiter\*innen, den Beratungslehrer\*innen und den Klassenlehrer\*innen Ermittlungen, Beratungen und Lösungen gefunden werden.

In solchen Fällen ist es daher manchmal notwendig sogenannte „Brennpunktausplanungen“ einzusetzen, d.h. dass die an der Konfliktlösung beteiligten Mitarbeiter\*innen kurzfristig ausgeplant und von Kolleg\*innen spontan vertreten werden müssen. Dies gilt vor allen Dingen für die Unterrichte in den Klassenstufen 5-9.

Die Vertretungen werden selbstverständlich nach den bekannten Regelungen vergütet.

In der Hoffnung, dass es sich hierbei um Ausnahmesituationen handelt und nur in seltenen Fällen „Brennpunktausplanungen“ notwendig sein werden, bedanken wir uns für Euer Verständnis und Eure Mitarbeit.

