

Leitfaden zum Konfliktmanagement an Schulen

Vorwort

Eine Arbeitsgruppe des Regierungspräsidiums Karlsruhe, in der Vertreterinnen und Vertreter des Landeselternbeirates, der Schulverwaltung, von Schulleitungen und von Fachberatern mitwirkten, hatte einen Leitfaden erarbeitet zum Umgang mit Kontroversen zwischen Eltern und Lehrkräften. Nach einer Erprobung an mehreren Schulen wird er nun in überarbeiteter Form vorgelegt.

Einführung

Der dialogische Weg der Konfliktlösung gelingt an jenen Schulen besonders gut, wo er klar und deutlich schriftlich festgelegt ist. Konkret heißt dies, dass die Eltern- und Lehrerschaft miteinander Regeln der Konfliktbearbeitung entwickeln, vereinbaren und praktizieren. Soll daraus eine Dialogkultur entstehen, müssen die Erfahrungen auf Klassen- und Schulebene regelmäßig ausgetauscht und ausgewertet werden. Ein strukturiertes Konfliktlösungsverfahren ist als Teil des Qualitätsmanagements einer Schule zu sehen.

Dieser Leitfaden beschreibt und strukturiert ein mögliches Vorgehen. Jede einzelne Schule entscheidet für sich, ob sie diesen Leitfaden unverändert übernimmt oder ob er ihr als Vorlage dient, einen eigenen Leitfaden zu erstellen.

Folgendes Vorgehen hat sich sehr bewährt:

- Die Schulen erarbeiten eine schriftliche Vereinbarung, in der verbindlich festgelegt wird, wie bei Beschwerden vorgegangen wird.
- Sie wird von Lehrkräften, Eltern und Schülern zusammen erarbeitet.
- Die Vereinbarung wird von den Gremien der Schule verabschiedet und ist Teil des Schulportfolios.
- Alle Beteiligten gehen verlässlich nach dieser Vereinbarung vor.

Ein Leitfaden erfüllt durchaus seinen Zweck, wenn bereits auf der ersten Stufe die große Mehrzahl der Unstimmigkeiten ausgeräumt werden kann. Es ist aber auch hilfreich, Klarheit zu haben, wie bei Weiterbestehen des Problems in geregelten Stufen vorgegangen wird.

Landeselternbeirat und Kultusverwaltung erhoffen sich von einem Leitfaden, dass Konflikte zuerst in der Schule angesprochen und dort gelöst werden, wo sie auftreten, so dass auch Schulleitungen eine Entlastung erfahren.

Wichtige Ansprechpersonen als Klärungs- und Lösungshelfer für von einem Konflikt betroffene Schülerinnen und Schüler, deren Eltern sowie Lehrerinnen und Lehrer sind auch die Beratungslehrkraft der Schule bzw. die zuständige Schulpsychologische Beratungsstelle sowie die Verbindungslehrerin oder der Verbindungslehrer. Um Konflikte niederschwellig lösen zu können, bietet es sich an, an der Schule ein Mediationsteam einzurichten, dem eine Lehrkraft und ein Elternteil angehören. Angestrebt werden soll eine Mediatorenausbildung für die hier involvierten Personen.

Intention

Das gemeinsame Handeln von Schule und Elternhaus ist im Grundgesetz festgelegt. Es dient dem Wohl des Kindes, wenn Lehrkräfte, Eltern und eventuell andere an der Erziehung beteiligte Personen sich zu Erziehungspartnerschaften zusammenschließen.

Eine auf gegenseitigem Vertrauen aufgebaute Partnerschaft unterstützt die ganzheitliche Förderung der Schülerinnen und Schülern und bildet das Fundament für eine positive schulische und soziale Entwicklung.

Die Zusammenarbeit von Eltern als den Experten für ihre Kinder und den Lehrkräften als Experten für das Lernen ermöglicht einen positiven und individuellen Lernweg für jedes Kind.

Eltern, Schüler und Lehrkräfte prägen gemeinsam das schulische Leben und können so der Schule einen individuellen Charakter geben.

Dennoch kommt immer wieder vor, dass es zu Konflikten zwischen Eltern und Lehrerinnen oder Lehrern kommt.

Häufige Anlässe hierfür sind unterschiedliche Auffassungen über Noten, Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen, Bildungsempfehlungen oder Leistungsanforderungen.

Ein Großteil dieser Konflikte ist im Gespräch lösbar. Nur ein geringer Teil ist so gravierend, dass sofort formale Beschwerdewege beschritten werden müssen.

Eine Lösung im Gespräch setzt allerdings voraus, dass die Beteiligten daran interessiert sind und dazu bereit sind, den Konflikt als Chance zur Weiterentwicklung aller zu sehen.

Ziel einer jeden Schule sollte eine Professionalisierung sein, die Ausbildung und Weiterbildung in Gesprächsführung und Konfliktlösungsmodellen für Lehrerinnen und Lehrer vorsieht. Daraus entsteht eine lösungsorientierte Einstellung zu Konflikten.

Wie konfliktlösende Gespräche aussehen und gelingen können, wird im Folgenden dargestellt.

Leitfaden

- Liegt ein Konflikt vor, bewerten Sie sachlich, welchen Schweregrad er hat. Prüfen Sie ehrlich und ruhig, ob sich eine Konfliktaustragung tatsächlich lohnt.
- Sind Sie zum Schluss gekommen, dass ein ernsthaftes Problem vorliegt, suchen Sie den direkten Kontakt mit dem Konfliktpartner.
- Wenn dieser erste Lösungsversuch scheitert, wird die Gesprächsrunde erweitert, und zwar seitens der Eltern durch den Klassenelternvertreter und auf Lehrerseite durch die Fachabteilungsleitung (oder eine Lehrkraft des gleichen Faches) falls es um eine Fachbeschwerde geht oder durch den Klassenlehrer. Vom Gespräch wird durch eine der hinzugezogenen Personen ein Ergebnisprotokoll gefertigt
- Findet sich auch in diesem Gespräch keine Lösung, kann - wenn an der Schule vorgesehen und eingerichtet die Clearingstelle der Schule eingeschaltet werden. Diese wird besetzt durch ein Mitglied des Elternbeirats, ein Mitglied

der Gesamtlehrerkonferenz und ein Mitglied der Schülermitverantwortung SMV. Die Clearingstelle soll im Rahmen einer Schlichtung versuchen, das Problem einer Lösung zuzuführen. Mindestens eine Person der Clearingstelle sollte eine Mediatorenausbildung haben.

- Akzeptieren die Beteiligten den Lösungsvorschlag nicht, wird die Gesprächsrunde (ohne Clearingstelle) um den Schulleiter und den Elternbeiratsvorsitzenden erweitert.
Entweder fällt die Schulleitung im Rahmen ihrer Kompetenzen eine Entscheidung oder es wird eine Konfliktmoderation angeboten. Letzteres bedeutet, dass beide Seiten unter der Moderation des Schulleiters nochmals den Konflikt darstellen und sich auf eine Lösung einigen.
- Getroffene Vereinbarungen werden in Form einer konkreten schriftlichen Vereinbarung festgehalten. Es ist sinnvoll, den Lösungserfolg zu einem späteren Zeitpunkt (z.B. nach zwei Monaten) nochmals gemeinsam zu bewerten.
- Führen alle schulinternen Lösungswege nicht zum Erfolg, ist die zuständige Schulaufsicht der nächste Adressat.
Bei Grund-, Haupt-, Werkreal-, Real- und Sonderschulen ist dies die Untere Schulaufsichtsbehörde (Staatliches Schulamt), bei Gymnasien und Beruflichen Schulen die Obere Schulaufsichtsbehörde (Regierungspräsidium).
- Volljährige Schülerinnen und Schüler können diese Wege auch selbst beschreiten und eventuell den Klassensprecher bzw. Kurssprecher oder Schülersprecher als Vertrauensperson hinzuziehen.