

Leitfaden für die Vorgehensweise bei Auseinandersetzungen zwischen Eltern, Schüler*innen, Lehrer*innen und/oder der Abteilungsleitung

INHALTSVERZEICHNIS:

I.	Einleitung	2
II.	Zielsetzung des Leitfadens	2
III.	Geltungsbereich und Definition	2
IV.	Vorgehensweise	2
1.	Direktes Gespräch	3
2.	Einbeziehung weiterer schulischer Ansprechpartner	3
3.	Mediation	4
4.	Einschaltung der Abteilungsleitung	4
V.	Ablauf der Konfliktgespräche	4
Vorbereitung	4	
Durchführung	5	
VI.	Tipps für Konfliktgespräche:	5
VII.	Ergänzende Hinweise für Elternvertreter*innen	6
VIII.	Grafik	6

I. EINLEITUNG

Mit diesem Leitfaden möchte die Deutsche Abteilung des Lycée International die Vorgehensweise bei Konflikten und Auseinandersetzungen definieren sowie Tipps und Hilfestellungen geben, wie mit Konfliktsituationen umgegangen werden kann, um diese einer raschen Lösung zuzuführen.

II. ZIELSETZUNG DES LEITFADENS

Die Zielsetzung des Konfliktleitfadens ist es:

- Einen konstruktiven und vertrauensvollen Dialog zwischen den am Konflikt Beteiligten zu ermöglichen, der Missverständnisse vermeidet und eine gemeinschaftliche Lösungsfindung unterstützt.
- Abläufe transparent zu beschreiben und Hilfen anzubieten.
- Verschiedene Eskalierungsstufen zu definieren.

III. GELTUNGSBEREICH UND DEFINITION

Dieser Leitfaden gilt für Schüler*innen, Erziehungsberechtigte, Kollegium und Leitung der Deutschen Abteilung.

Dieser Leitfaden definiert, wie Anliegen, Kritik und Beschwerden von Schüler*innen oder deren Eltern über Prozesse, Vorkommnisse oder Entscheidungen in und um die Schule aufgenommen, besprochen und gelöst werden sollen.

Die deutsche Abteilung legt großen Wert darauf, dass Probleme direkt an der Schule im Kreis der Schüler*innen, Eltern und Lehrkräfte gemeinschaftlich gelöst werden. Dafür benötigen alle Beteiligten die erforderlichen Informationen und eine lösungsorientierte Grundhaltung.

Probleme mit der französischen Schule (Lycée International oder Partnerschulen Les Hauts Grillets und Charles Bouvard) sollen direkt mit dieser gelöst werden. Die Leitung der Deutschen Abteilung ist dabei von den Eltern grundsätzlich zu informieren.

Aus einer Beschwerde entsteht demjenigen, der sie vorträgt, kein Nachteil!

IV. VORGEHENSWEISE

Im Folgenden werden Schritte, sogenannte Eskalierungsstufen, definiert und näher erläutert. Als erstes sollte der/die Betroffene sich fragen, ob das Anliegen nur ihn/sie selbst/sein Kind betrifft oder mehrere Schülerinnen und Schüler seiner Klasse. Erster Ansprechpartner in letzterem Falle wäre die Elternvertretung, die das Thema gegebenenfalls im Namen der gesamten Klasse mit der betroffenen Lehrkraft bespricht.

Handelt es sich um ein Anliegen, das nur Ihr Kind betrifft, gehen Sie den ersten Schritt allein.

In beiden Fällen sind die folgenden Schritte einzuhalten.:

1. Direktes Gespräch der Beteiligten (betroffene/r Lehrer*in, ggf. Schüler*in und dessen/deren Eltern)
2. Einbeziehung weiterer schulischer Ansprechpartner
3. Mediation
4. Einschaltung der Abteilungsleitung

Hilfreich ist grundsätzlich eine möglichst klare Darstellung der jeweiligen Sicht und die konkrete Benennung des Anliegens.

Die nächste Eskalierungsstufe solle erst ausgelöst werden, wenn auf der aktuellen keine Lösung erzielt werden kann.

1. Direktes Gespräch

Prüfen Sie zunächst sachlich, ehrlich und ruhig, ob es sich um ein gewichtiges, legitimes Anliegen handelt, das eine Konfliktaustragung erfordert. Kommen Sie zu dem Ergebnis, dass dies der Fall ist, dann ist immer zunächst das direkte Gespräch zwischen den Betroffenen zu suchen. Dies stellt im Allgemeinen den effektivsten und besten Weg zur Konfliktlösung dar. Es ermöglicht beiden Partnern, Informationen auszutauschen und ihre Positionen aufzuzeigen. Gleichzeitig hilft das direkte Gespräch auch das Vertrauensverhältnis zu stärken. Sollte der erste Kontaktversuch scheitern, versuchen Sie es zeitnah über ein anderes Medium (z. B. Mail, Telefonanruf, Zettelübergabe durch Schüler). Manchmal können ganz banale Dinge einer Kontaktaufnahme im Wege stehen.

Vom Gespräch wird ein Ergebnisprotokoll gefertigt, das Vereinbarungen über Änderungen oder Ziele festhält, selbstgesetzte Fristen fixiert und von beiden Seiten akzeptiert und unterschrieben wird.

2. Einbeziehung weiterer schulischer Ansprechpartner

Wenn der erste Lösungsversuch scheitert, wird die Gesprächsrunde erweitert. Auf Elternseite kommt die Klassenelternvertretung hinzu, falls diese nicht schon im ersten Schritt aktiv war. Auf Lehrerseite wird die Fachabteilungsleitung hinzugezogen. Im Kindergarten und in der Grundschule wird die Grundschulleitung hinzugezogen. Alle Beteiligten unterstehen dabei dem Gebot der Vertraulichkeit. Im Vorfeld des Gesprächs nehmen sie Kenntnis aller bereits erstellten Protokolle.

Vom Gespräch wird ein Ergebnisprotokoll gefertigt, das Vereinbarungen über Änderungen oder Ziele festhält, selbstgesetzte Fristen fixiert und von beiden Seiten akzeptiert und unterschrieben wird.

3. Mediation

Kommt es im 2. Schritt zu keiner Lösung, werden ein Mitglied der Elternvertreterkoordination bzw. der zuständigen Liaison des Elternvereins und ein Mitglied der Gesamtkonferenz hinzugezogen. Im Kindergarten und in der Grundschule werden ein Mitglied der Elternvertreterkoordination bzw. der zuständigen Liaison des Elternvereins hinzugezogen. Diese handeln jedoch nicht als Partei, sondern als neutrale Vermittler. Im Vorfeld des Gesprächs nehmen sie Kenntnis aller bereits erstellten Protokolle.

Oft sind es weniger die sachlichen Gründe, sondern vielmehr die Emotionen, die einer Einigung bzw. Verständigung im Wege stehen. Die Vermittler sind keine Schiedsrichter, sondern Streitschlichter. Sie entscheiden nicht, wer Recht hat, sondern unterstützen beim gemeinsamen Erarbeiten von Lösungen.

Wie in der vorherigen Stufe wird ein Ergebnisprotokoll gefertigt, das Vereinbarungen über Änderungen oder Ziele festhält, selbstgesetzte Fristen fixiert und von beiden Seiten akzeptiert und unterschrieben wird.

4. Einschaltung der Abteilungsleitung

Kam es in den vorhergehenden Schritten zu keiner Lösung, wird die Gesprächsrunde (ohne die o.g. Vermittler) um den/die Abteilungsleiter*in und den/die Elternvereinsvorsitzende erweitert.

In bestimmten Fällen ist die Einschaltung der Abteilungsleitung unumgänglich und auch wünschenswert. Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Eltern und Lehrkräften sollte die Abteilungsleitung in der Regel aber erst dann einbezogen werden, wenn das Gespräch mit den schulischen Ansprechpartnern oder die Mediation zu keiner Lösung geführt haben.

Entweder fällt die Abteilungsleitung dann im Rahmen ihrer Kompetenz eine Entscheidung oder es wird eine neue Konfliktmoderation angeboten.

Die beigefügte Grafik verdeutlicht noch einmal die Vorgehensweise. Alle dabei erstellten schriftliche Protokolle werden der weiteren Stufe zur Verfügung gestellt. Für alle nicht direkt am Konflikt Beteiligten gilt die Verschwiegenheitspflicht.

V. ABLAUF DER KONFLIKTGESPRÄCHE

Vorbereitung

- Ziel des Gespräches festlegen; was ist mein Anliegen?
- Fakten schriftlich zusammentragen
- Gespräch und Anlass rechtzeitig ankündigen und einen gemeinsamen Termin vorschlagen bzw. finden (ausreichend Zeit einplanen)
- Störungsfreien Raum sicherstellen



Durchführung

- Sinn, Ziel und Ablauf des Gesprächs erläutern
- Um Selbsteinschätzung des Partners bitten
- Eigene Eindrücke und Fakten darlegen
- Abgleich der Einschätzungen, Soll-Ist-Abgleich
- Lösungsvorschläge erarbeiten
- Zielvereinbarung mit Terminen treffen
- Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse und Vereinbarung nächster Schritte

VI. TIPPS FÜR KONFLIKTGESPRÄCHE:

- Es ist anzuraten, einen ersten persönlichen Kontakt zwischen Eltern und Lehrkraft frühzeitig aufzunehmen und nicht erst im Konfliktfall. Ein intakter, regelmäßiger Gedankenaustausch, z.B. mit den Elternvertreter*innen, garantiert in der Regel einvernehmliche Lösungen im Konfliktfall.
- Wer den ersten Schritt macht, spielt keine Rolle.
- Reagieren Sie nicht sofort in der ersten Erregung - schlafen Sie erst eine Nacht darüber.
- Vermeiden Sie die Gerüchteküche; erzählen Sie in der ersten Erregung das Problem nicht wahllos Bekannten, Freunden, Miteltern.
- Besorgen Sie sich weitere Informationen zur Konfliktsituation, halten Sie sich mit Ihrer eigenen Meinung zunächst zurück, um den Gesprächspartner möglichst wenig zu beeinflussen.
- Führen Sie nachweisbare Tatsachen auf (ggf. mit Nennung von Zeugen).
- Versuchen Sie möglichst, das Verhalten der am Konflikt beteiligten Personen (auch der eigenen Kinder) objektiv zu beurteilen.
- Trennen Sie klar zwischen Tatsachen und Vermutungen.
- Formulieren Sie eigene Ängste zu Gesprächsbeginn (z.B. „Ich befürchte, dass mein Kind durch dieses Gespräch Schwierigkeiten bekommt.“).
- Formulieren Sie lieber Fragen (offen) als Ratschläge („Besserwisserei“). Stellen Sie dabei konstruktive W-Fragen (Was? Wie? Woran? Wer? Wo?).
- Formulieren Sie Ich-Botschaften (z.B. „Ich habe den Eindruck, dass...“).
- Bleiben Sie im Gespräch sachlich und offen, lassen Sie den anderen ausreden, lassen Sie Verständnisfragen zu, Vermeiden Sie persönliche Angriffe und Wertungen sowie voreilige Schlussfolgerungen.
- Heben Sie Gemeinsamkeiten wie z.B. Ziele, Einverständnispunkte hervor.
- Schauen Sie nach vorne, suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.

VII. ERGÄNZENDE HINWEISE FÜR ELTERNVERTRETER*INNEN

Im Konfliktfall zwischen Lehrkraft, Schüler*innen und Eltern wird folgende Vorgehensweise empfohlen:

- Anliegen als Elternvertreter*in zunächst neutral und sachlich zur Kenntnis nehmen, keine Partei ergreifen.
- Klären, ob ein Gespräch zwischen den Konfliktparteien bereits geführt worden ist.
- Ist ein Handlungsauftrag für den/die Elternvertreter*in erteilt?
- Unterstützung zusichern, Aufruf zum Gespräch als erster Schritt.
- Verschwiegenheit zusichern.
- Im Schlichtungsgespräch Emotionen herausnehmen, Diskussion auf der Sachebene führen.
- Konflikte über den Leistungsstand einzelner Schüler*innen sollten nicht von der Elternvertreter*in aufgegriffen werden. Derartiges muss zwischen Lehrer*in, Eltern und Schüler*in besprochen werden.

VIII. GRAFIK

