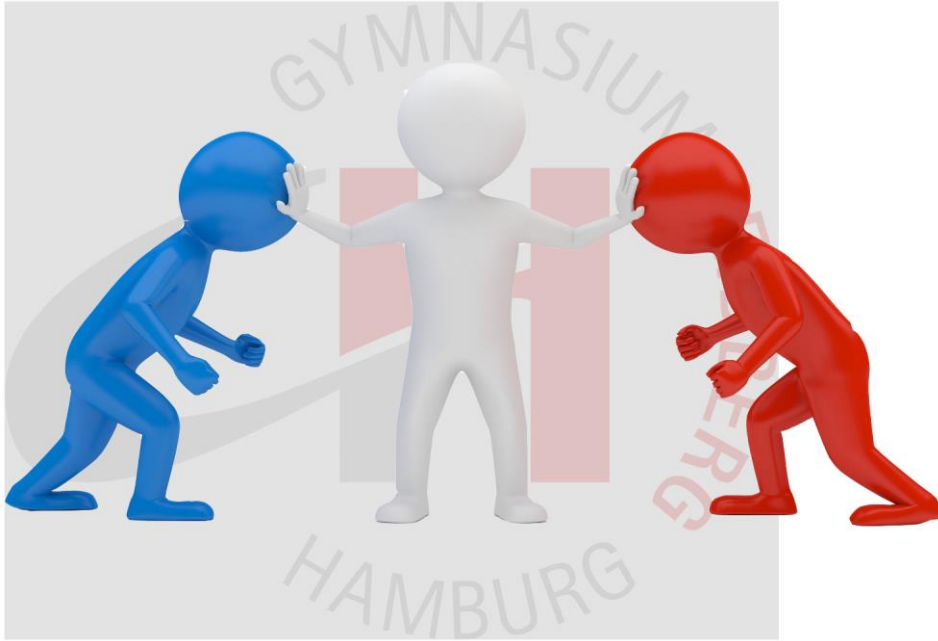


■ Vorgehensweise im Konfliktfall am Gymnasium Heidelberg



„Wie wir bei Kritik, Beschwerden und (Veränderungs-)Wünschen miteinander umgehen.“

Schritt 1: Eltern, Schüler, Lehrer informieren sich gegenseitig so frühzeitig wie möglich über Missstände. Sie sammeln nicht über Wochen Kritikpunkte und überraschen dann den Betroffenen mit einem langen „Sündenkatlog“.

Schritt 2: Jede Kritik wird grundsätzlich immer zuerst dem betroffenen (Fach-)Lehrer vorgetragen, mit dem Ziel, in einem klärenden Gespräch Abhilfe für den Missstand zu finden.

Ein persönliches Gespräch ist in jedem Fall vorzuziehen. Von schriftlichen Beschwerden raten wir dringend ab, da sie leicht den Konflikt verschärfen.

Schritt 3: Erst wenn die ernsthafte Bemühung gescheitert ist, den Konflikt im Gespräch mit dem Betroffenen zu klären, können sich die Beschwerdeführer an die nächste „Instanz“ wenden, zunächst die Klassenlehrkraft und danach die zuständige Abteilungsleitung. An dieser Stelle nimmt der Klassenlehrer bzw. Abteilungsleiter nur die Information über den Konflikt entgegen. Es werden (ohne Beisein des Betroffe-

nen) keine wertenden Stellungnahmen abgeben und auch keine möglichen Lösungsstrategien oder konkreten Maßnahmen diskutiert.

Dieses Vorgehen ist wichtig, um allen Spekulationen des Betroffenen entgegenzuwirken, es werde hier hinter seinem Rücken verhandelt. Solche Befürchtungen verschlechtern erfahrungsgemäß das Klima für eine Lösung des Konflikts. Stellt sich heraus, dass der Beschwerdeführer eine „Instanz“ übersprungen hat, also z. B. nicht erst die Fachlehrkraft anspricht, sondern sich direkt an die Abteilungsleitung wendet, so wird der Beschwerdeführer zunächst an den unmittelbar Betroffenen verwiesen.

Schritt 4: Die über den Konflikt in Kenntnis gesetzte Klassenlehrkraft / Abteilungsleitung informiert nun unverzüglich zunächst den Betroffenen über die vorgebrachte Kritik und gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme. Ferner sollten bei dieser Gelegenheit Wege zur Lösung des Konflikts diskutiert und evtl. verabredet werden. Der Betroffene kann auch schon zu dem Termin eingeladen werden, an dem die Beschwerde vorgebracht werden soll (s. Schritt 3).

Schritt 5: Nach Information und Anhörung des Betroffenen sowie einem Vorgespräch über mögliche Lösungen wird ein Termin mit den Gesprächspartnern verabredet, auf dem gemeinsam Maßnahmen festgelegt werden, wie der Konflikt beigelegt werden kann. Die Moderation in diesem Gespräch übernimmt die Abteilungsleitung oder ggf. die Schulsozialpädagogin, Fr. Brand (s. u.).

Schritt 6: Erst wenn die Schritte 1 bis 5 nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis geführt haben, wird die Schulleitung unmittelbar in das Konfliktmanagement mit einbezogen. Auch hier gelten dann die in Schritt 1 bis 5 beschriebenen Grundsätze.

Anmerkung: Zur Vermittlung kann Fr. Brand jederzeit, auch schon beim ersten Schritt, mit einbezogen werden. Sie untersteht dabei wie in allen Fällen ihrer Beratungstätigkeit dem Gebot der Vertraulichkeit. Die Inanspruchnahme von Fr. Brand ist besonders Schülern zu empfehlen, die nicht wissen, wie sie der betroffenen Lehrkraft ihre Kritik darlegen sollen oder sogar Angst davor haben.

Allgemeine Hinweise für das Vorbringen von Kritik:

Es ist immer anzuraten, den ersten persönlichen Kontakt zwischen Eltern und Klassenlehrkraft bzw. Fachlehrkraft aufzunehmen, wenn „die Welt noch in Ordnung ist“, also frühzeitig und nicht erst im Konfliktfall.

Ein intakter regelmäßiger Gedankenaustausch zwischen z. B. Klassenlehrkraft und Elternvertretern erleichtert i. d. R. einvernehmliche Lösungen im Konfliktfall. Wer hierbei den ersten Schritt macht, spielt dabei keine Rolle.

Für Eltern und sinngemäß auch für die Schüler:

Ihr Ziel ist es, dass in der Klasse Ihres Kindes ein Missstand abgestellt wird, damit Ihr Kind besser lernen kann und sich dabei wohl fühlt. Dazu brauchen Sie die Mitwirkung des betroffenen Fachlehrkraft bzw. Klassenlehrkraft. Er/Sie soll Ihren Standpunkt verstehen und Ihre Kritik möglichst annehmen.

Vermeiden Sie daher alles, was das Gesprächsklima von Anfang an vergiften könnte; Ihr Anliegen könnte dann auf „taube Ohren“ und/oder Widerstand stoßen. Vermeiden Sie in diesem Sinne vorschnelle Anschuldigungen oder Vorwürfe.

Beschreiben Sie den zu beanstandenden Sachverhalt und machen Sie deutlich, welche Folgen sich daraus für Ihr Kind oder die Klasse ergeben. Hören Sie sich die Position des betroffenen Lehrers in Ruhe an.

Versuchen Sie gemeinsam im Gespräch Ideen zu entwickeln, wie eine Lösung für das Problem aussehen könnte. Vermeiden Sie dabei ultimative Forderungen.

*September 2015
(aktualisiert Januar 2021)*