

Vorgehensweise im Konfliktfall am Gymnasium Heidelberg

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

Schritt 1: Eltern, Schüler/innen, Lehrer/innen 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/in 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“, zunächst die Klassenleitung oder danach die zuständige Abteilungsleitung wenden. An dieser Stelle nimmt der Klassenleitung bzw. Abt.leitung nur die Information über den Konflikt entgegen. Es werden (ohne Beisein der Betroffenen) keine wertenden Stellungnahmen abgegeben 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 den Fachlehrer anspricht, sondern sich direkt an die Abt.leitung wendet, so wird der Beschwerdeführer zunächst an den unmittelbar Betroffenen verwiesen.)

Schritt 4: Der über den Konflikt in Kenntnis gesetzte Kl.leitung/Abt.leitung informiert nun zeitnah 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 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 gemeinsame Wege besprochen werden, wie der Konflikt beigelegt werden kann. Die Gesprächsmoderation übernimmt die Abt.leitung 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: Als Vermittler kann Fr. Brand jederzeit, auch schon beim ersten Schritt, mit einbezogen werden. Sie unterliegt dabei dem Gebot der Vertraulichkeit. Die Inanspruchnahme von Fr. Brand ist besonders Schülern zu empfehlen, die nicht wissen, wie sie dem betroffenen Lehrer/in ihre Kritik darlegen sollen oder sogar Angst davor haben.

Allgemeine Hinweise für das Vorbringen von Kritik:

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 der betroffenen Lehrkraft. Sie soll Ihren Standpunkt verstehen und Ihre Kritik möglichst annehmen. Vermeiden Sie daher bitte 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 auch 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.