

---

## Leitfaden für den Umgang mit Konflikten

### 1. Zielsetzung

Grundlage für das Miteinander an der Schule ist Vertrauen. Eine auf gegenseitigem Vertrauen aufgebaute Partnerschaft unterstützt die positive schulische und soziale Entwicklung der Kinder. Im Schulalltag kommt es zwischen Schülern, Lehrern und Eltern trotz Vertrauensvorschluss immer wieder zu Konflikten. Grund sind oft die unterschiedlichen Wahrnehmungen von Sachverhalten und Kommunikationsfehler.

Konflikte sind jedoch keinesfalls negativ zu sehen. Sie weisen auf ein Problem hin, das gelöst werden muss und danach einen Fortschritt bringt. Konflikte bieten auch immer eine Chance zur Verbesserung und fördern die Entwicklung aller Beteiligten. Wir wollen diese Chancen an der Schule nutzen.

Mit diesem Leitfaden möchten wir einige Tipps und Hilfestellungen geben, um mit solchen Konfliktsituationen besser klar und zu einer raschen Lösung zu kommen. Es gibt dabei keine Patentlösung, jedoch Hilfen und Handlungsalternativen. Falls Sie Ergänzungen oder Anmerkungen haben, sind diese herzlich willkommen.

### 2. Ursachen und Arten von Konflikten

Für Konflikte gibt es unterschiedlichste Anlässe. Einige Beispiele sind:

- Unterschiedliche Auffassungen über Noten
- Unterschiedliche Auffassungen über das Leistungsniveau
- Ordnungsmaßnahmen
- Bildungsempfehlungen
- Motivation im Unterricht
- Verbale oder tätliche Angriffe
- Mobbing

Dabei können es drei Grundformen von Konflikten sein:

- Individuelle Konflikte von Schülern/Eltern mit einer/m Lehrer/in
- Kollektiver Konflikt der Klassengemeinschaft mit Lehrern
- Konflikte der Schüler untereinander

Der erste Schritt zur Lösung des Konfliktes ist das Gespräch. Voraussetzung ist, dass alle Beteiligten daran interessiert sind, den Konflikt zu lösen und dies zugleich als Chance für die Weiterentwicklung des Problems zu sehen. Am Ende sollte eine Gewinn/Gewinn-Situation für beide Konfliktparteien stehen.

### 3. Leitlinien als Maßstab für den Umgang mit Konflikten

Der Umgang mit Konflikten ist von der Grundlage her bereits in unseren Leitlinien festgelegt. Der entsprechende Passus lautet:

*Wir arbeiten gemeinsam an der Lösung von Konflikten, indem wir  
Kritik annehmen und Kritik sachlich äußern  
Probleme rechtzeitig erkennen, miteinander besprechen und möglichst beseitigen  
Zuhören und andere ausreden lassen  
Alle Beteiligten vorurteilsfrei anhören  
Zivilcourage zeigen und Schwächeren beistehen  
Offen und transparent handeln  
Mobbing erkennen und unterbinden  
Bereit sind, Konsequenzen von Fehlverhalten zu tragen*

Auf welchem Weg auch immer ein Konflikt angegangen wird so bleibt am Ende entscheidend, dass **gemeinsam** an der Lösung gearbeitet wird. Ziel von Lehrern und Eltern sollte sein, den Kindern den Erfolg und Spaß an der Schule zurückzubringen und das Endziel Abitur zu erreichen. Beide Seiten sollten dazu gemeinsam in eine Richtung blicken. Daher ist es im Konfliktfall zunächst wichtig, den Standpunkt und die Blickrichtung der Beteiligten ohne Wertung zu ermitteln. Wo steht der/die Lehrer/in und Mutter/Vater? Was soll erreicht werden? Wie wird darüber kommuniziert? Wie schaffen wir es, dass das Kind weiterkommt und wieder Freude hat?

Wenn beide Seiten in einer Richtung erzieherisch tätig sind steigen die Chancen auf Erfolg. Die Motivation steht im Vordergrund und nicht die Diskussion um das zu vermittelnde Fachwissen, was die Lehrer durch ihre Ausbildung mitbringen. Wie diese Motivation und gemeinsame Erziehung aussehen sollte am Ende des Konfliktes stehen. Ein Schlüssel dazu ist eine intensive Kommunikation an der Schule. Suchen Sie frühzeitig das Gespräch. Vieles kann dabei im Vorfeld frühzeitig identifiziert, der Schaden reduziert oder der Konflikt gar vermieden werden. Wenn es dennoch nicht gelingt sollen Ihnen die folgenden Vorschläge, Tipps und Kontaktmöglichkeiten an der Schule weiterhelfen.

#### **4. Lösungsvorschläge und Anregungen für Konflikte**

##### **4.1 Konflikt unter Schülern**

Am RWG gibt es Lehrer und Schüler, die zu Streitschlichtern ausgebildet worden sind. Bereits in der 5. Klasse stehen jeweils zwei ältere Schüler/innen als Paten der Klasse als Begleiter zur Verfügung. In den folgenden Jahrgangsstufen bis Kursstufe 1 können im Konfliktfall bei Bedarf die Streitschlichter frei hinzugenommen werden.

Kontaktperson am RWG: Streitschlichter, weiterer Informationen über das Sekretariat

##### **4.2 Individueller Konflikt Eltern/Lehrer**

Siehe Anlage 1

Bitte beachten: die Schulleitung ist immer letzte Instanz und nicht die erste Instanz für den Einstieg in ein Konflikt

Kontaktperson am RWG für Kommunikationsberatung: Frau Fischer (nach Absprache mit dem/der betroffenen Lehrer/in)

---

### 4.3 Kollektiver Konflikt Klasse/Lehrer

Siehe Anlage 2

Bitte beachten: die Schulleitung ist immer letzte Instanz und nicht die erste Instanz für den Einstieg in ein Konflikt

Kontaktperson am RWG für Kommunikationsberatung: Frau Fischer (nach Absprache mit dem/der betroffenen Lehrer/in)

### 4.4 Konflikt durch Mobbing

Unter Schülern kommt es immer wieder zu Mobbingvorfällen. Wichtig dabei ist, dass die Präventionsberaterin bereits in einem sehr frühen Stadium mit hinzugezogen wird. Es genügt bereits ein Anfangsverdacht oder eine Vermutung. Hier wird folgende Vorgehensweise empfohlen:

- Mobbing als Thema ansprechen und offen thematisieren.
- Klassenlehrer mit einbeziehen.
- Gespräch Eltern – Lehrer – Schüler suchen, Zeit für Gespräche einräumen.
- Regeln für den Umgang miteinander festlegen und nachhalten.
- Wenn alle eingebunden sind und aus eigener Kraft keine Lösung gefunden werden kann, bieten sich verschiedene Beratungsmöglichkeiten und Infos im Internet an:

<http://www.schueler-mobbing.de/>  
<http://www.kidsmobbing.de/page/index.html>  
<http://www.mobbing-net.de/>

Kontaktperson am RWG: Präventionsberaterin Frau Warnecke

### 4.5 Konflikt durch Bildungsempfehlungen

Bei Konflikten über Bildungsempfehlungen kann die Beratungslehrerin hinzugezogen werden. Sie ist die Beratung von Schülern, Eltern und Lehrern bezüglich der Schullaufbahn (Information und Beratung über die für die Schüler geeigneten Bildungsgänge) und Unterstützung zur Bewältigung von Schulschwierigkeiten (Leistungsschwächen, Leistungsabfall, Leistungsschwankungen) sowie Lernschwierigkeiten. Psychotherapeutische Maßnahmen gehören nicht zu den Aufgaben der Beratungslehrerin.

Die Methoden der Beratungslehrerin sind persönliche Gespräche sowie vom Kultusministerium zugelassene Untersuchungs- und Testverfahren. Sie arbeitet zusammen mit der Schulpsychologischen Beratungsstelle des Regierungspräsidiums, mit der Pädagogischen Beratungsstelle des Stadt- bzw. Landkreises, den Beratungsstellen der Kirchen, dem Jugendamt sowie den Berufs- und Studienberatungen. Die Arbeit der Beratungslehrerin unterliegt der Vertraulichkeit.

Kontaktperson am RWG: Beratungslehrerin Frau Petri

---

## 5. Checkliste für Konfliktgespräch

### Vorbereitung

- Ziel des Gespräches festlegen, was ist mein Anliegen
- Fakten schriftlich zusammentragen
- Gespräch und Anlass rechtzeitig ankündigen (mindesten 2-3 Tage vorher)
- Störungsfreier Raum sicherstellen
- Ausreichend Zeit einplanen

### 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

## 6. Ergänzende Hinweise für Elternvertreter

Im Konfliktfall zwischen Lehrer, Schüler und Eltern wird folgende Vorgehensweise empfohlen:

- Konfliktfall als Elternvertreter zunächst neutral 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 erstem Schritt.
- Erster Ansprechpartner ist immer der/die Klassenlehrer/in, hier liegt das meiste Wissen über die Klassensituation vor.
- Parallel dazu sollte der Elternvertreter sich ein eigenes objektives Bild von der Situation machen, andere Eltern, Lehrer, Klassenvertreter, Beteiligte befragen und sich nicht von den Einzelinteressen einzelner Eltern instrumentalisieren lassen
- Bedeutung des Konfliktes einschätzen, wenn möglich, klären, ob sich eine quantifizierbare Mehrheit oder Minderheit hinter dem Konflikt verbirgt.
- Lösungsvorschlag erarbeiten.
- Im Bedarfsfall Beratung durch den Elternbeiratsvorsitzenden oder dessen Stellvertreter einholen.
- Im Schlichtungsgespräch Emotionen herausnehmen, Diskussion auf der Sachebene führen.
- Bei eskalierenden Konflikten empfiehlt es sich, seitens beider Konfliktparteien jeweils einen Vertreter mit jeweils einem neutralen Schlichter zu benennen.
- Konflikte über den Leistungsstand einzelner Schüler sollten nicht vom Elternvertreter aufgegriffen werden. Derartiges muss zwischen Lehrer, Eltern und Schülerin/Schüler besprochen werden. Der Elternvertreter kann nur einschreiten, wenn es um allgemeines Fehlverhalten geht, das sich auf die Klasse auswirkt.
- Kritik hinsichtlich didaktischer Fragen (Leistungsfortschritte in einer Klasse) ist zunächst zurückhaltend zu bewerten. Der Elternvertreter sollte dies gegebenenfalls mit Hilfe der Schulleitung oder eines Abteilungsleiters der Schule klären.

---

## 7. Externe Beratung/Experten

Neben dem Unterricht bietet die Schule durch Experten entsprechende Aufklärung und Information zu Internetkriminalität, Sucht, Drogen und Medienkonsum an. Teilweise auch für Eltern. Bei Bedarf können Informationsveranstaltungen auch auf Klassenebene in Eigeninitiative durchgeführt werden.

Derartige Veranstaltungen müssen nicht über die Lehrerschaft organisiert werden. Der Klassenlehrer und die Schulleitung sollten immer informiert sein. Die Kosten für diese Veranstaltungen können auf Anfrage über den Förderverein finanziert werden. Anbieter sind einschlägige Beratungsstellen oder die Polizei.

Sobald strafrechtliche Taten an der Schule auftreten, wie beispielsweise Drogenmissbrauch, Diebstahl, Tötlichkeiten, Missbrauch Abhängiger, Internetkriminalität, sogenannte Snuff- und Happy-Slapping-Videos sowie Pornographie ist dies ein Fall für die Polizei und nicht einer internen Konfliktbewältigung.

### Informationsdienst zur Suchtprävention

Rolf Schneider  
Regierungspräsidium Stuttgart  
Schule und Bildung  
Referat 77  
Breitscheidstraße 42  
70176 Stuttgart  
E-Mail: [mail@suchtvorbeugung-bw.de](mailto:mail@suchtvorbeugung-bw.de)  
oder: [Rolf.Schneider@rps.bwl.de](mailto:Rolf.Schneider@rps.bwl.de)  
Telefon (0711) 6670-435, Fax (0711) 6670-109

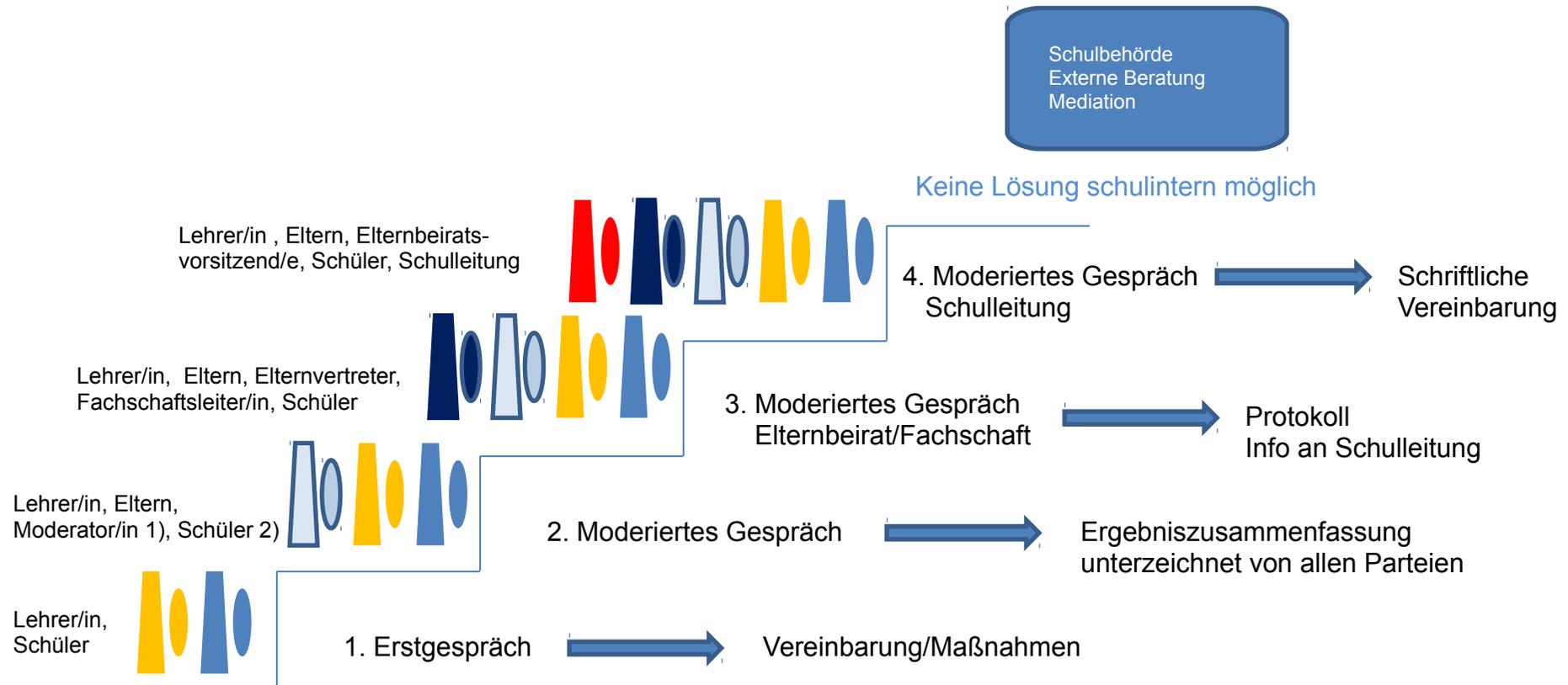
Kontaktperson am RWG für Suchtprävention: Frau Zehe

Baden-Baden, 23.10.2011

AK Kommunikation



## Kommunikationsprozess für individuellen Konflikt (Lehrer/in – Schüler)



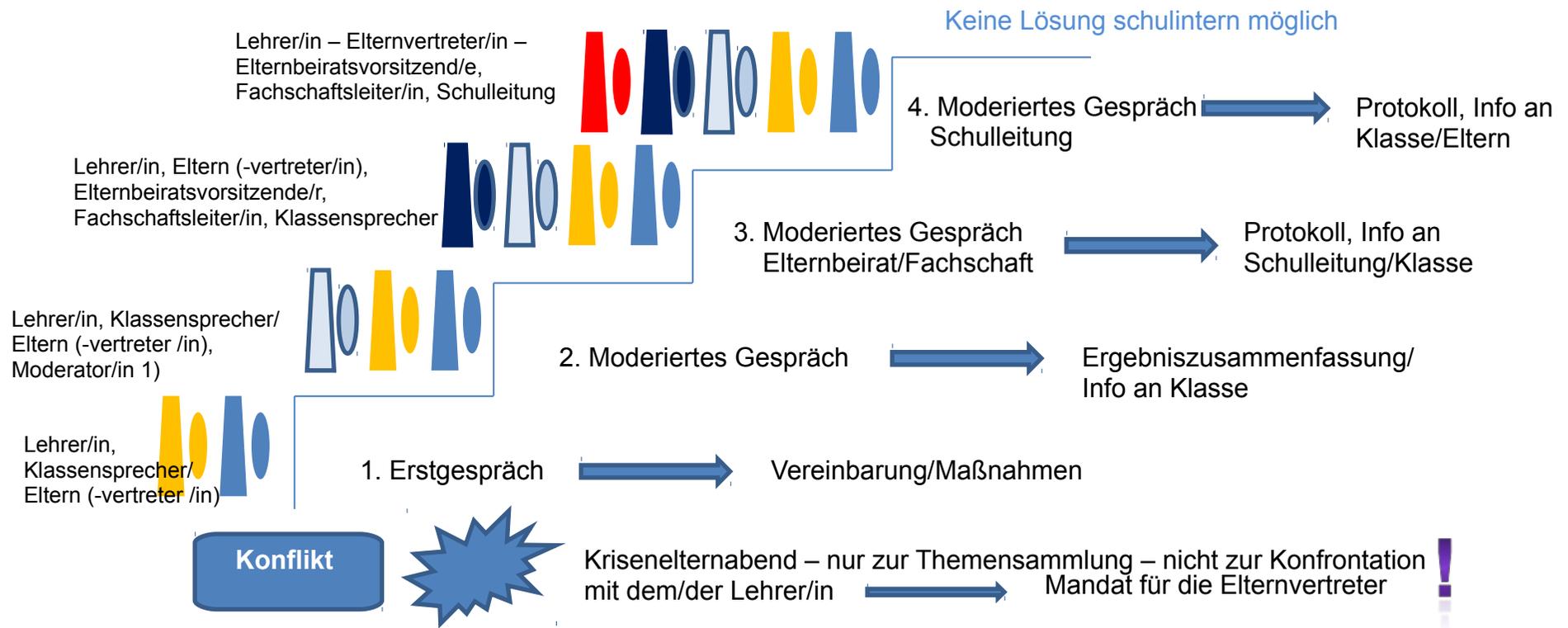
**Konflikt**

Moderator/in können sein: Beratungslehrer, Vertrauenslehrer, Verbindungslehrer, Klassenlehrer, Elternvertreter, Einverständnis über Teilnahme bei allen einholen, bei Bedarf auch zwei Moderatoren von jeder Konfliktpartei

Schüler/in wird abhängig vom Alter und Situation hinzugenommen, bei höheren Klassen-stufen ist auch eine Teilnahme ohne Eltern nur mit Moderator möglich

# Kommunikationsprozess für kollektiven Konflikt (Lehrer/in – Klasse)

Schulbehörde  
Externe Beratung  
Mediation



Moderator/in können sein: Beratungslehrer, Vertrauenslehrer, Verbindungslehrer, Klassenlehrer, Elternvertreter, Einverständnis über Teilnahme bei allen einholen, bei Bedarf auch zwei Moderatoren von jeder Konfliktpartei