

## Konfliktlösungen – Wege für Schüler und Eltern

Konflikte kommen in der besten Schule vor. Schüler fühlen sich ungerecht behandelt, eine Benotung wird als unfair oder eine Aufgabenstellung als unangemessen eingestuft. In solchen Fällen gibt es für die Schüler und ihre Eltern verschiedene Möglichkeiten, aktiv eine Lösung des Konflikts anzugehen. Ziel sollte es sein, zu einer gemeinsamen Einschätzung des Sachverhalts zu kommen, eventuelle Konsequenzen zu klären und Wege zu finden, wie ein erneutes Auftreten der Konfliktursache vermieden werden kann. Gegenseitige Achtung, Fairness und die Bereitschaft, die Argumente der anderen Seite anzuhören, sind dabei Grundlage für eine erfolgreiche Konfliktlösung.

Dabei sollte das Thema des Konflikts zunächst immer mit der Person besprochen werden, die es unmittelbar betrifft. Miteinander reden statt übereinander gibt erst die Chance, dass es zu einer Verständigung und tragfähigen Lösung kommt.

### **1. Schritt: Das direkte Gespräch mit der Lehrkraft**

Zunächst sollte zeitnah das Gespräch mit der Lehrkraft selbst gesucht werden. Für die Eltern ist vor allem das Gespräch in der Sprechstunde empfehlenswert. Eine Anmeldung, die per E-Mail oder Fax an die Schule geschickt werden kann, mit einer kurzen Angabe des Gesprächsgrundes, ermöglicht es der Lehrkraft, sich auf das Gespräch vorzubereiten. Mit Einverständnis des Lehrers kann in manchen Fällen ein gemeinsames Anschlussgespräch mit ihm, den Eltern und dem Schüler sinnvoll sein. Das kann Missverständnisse aufgrund einer Dreieckskommunikation vermeiden helfen.

### **2. Schritt: Beteiligung der Klassensprecher (Schüler) bzw. der Klassenelternsprecher**

In einigen Fällen bietet es sich an, dass zunächst die Klassensprecher stellvertretend das Gespräch mit der Lehrkraft suchen. Wenn eine Klasse als Ganzes betroffen ist, kann sie eine ZfU-Stunde für die Erörterung des Konflikts nutzen.

Stellen mehrere Eltern fest, dass ihre Kinder ähnliche Probleme mit einer Lehrkraft haben, können die Klassenelternsprecher nach sorgfältiger Prüfung stellvertretend für diese Gruppe die Problematik bei der Lehrkraft vorbringen. Ein solches Gespräch sollte auf jeden Fall angemeldet werden.

### **3. Schritt: Verbindungslehrer, Fachbetreuer, Schulpsychologin, Beratungslehrerin**

Sollte mit der Lehrkraft keine zufriedenstellende Lösung des Konflikts gefunden werden, können sich Eltern und Schüler an Lehrer mit besonderen Aufgaben wenden:

Geht es eher um disziplinarische Probleme oder fühlen sich Schüler durch Lehrkräfte ungerecht behandelt, kann einer der **Verbindungslehrkräfte** eingeschaltet werden, die jährlich von der SMV gewählt werden.

Geht es um fachliche Fragen, um die Bewertung oder den angemessenen Schwierigkeitsgrad von Prüfungen, können sich die Erziehungsberechtigten an die **Fachbetreuer** des jeweiligen Fachs wenden.

Wenn sich ein Schüler durch Konflikte mit einem Lehrer belastet fühlt, kann auch die **Schulpsychologin** bzw. die **Beratungslehrerin**, die beide der Schweigepflicht unterliegen, einbezogen werden.

#### **4. Schritt: Schulleitung, Elternbeirat**

Bei besonderer Dringlichkeit, bei besonderer Schwere oder wenn alle oben genannten (moderierten) Vermittlungsversuche zu keinem Ergebnis geführt haben, können sich Eltern und Schüler direkt oder über den Elternbeirat an die Schulleitung wenden. Diese wird den Sachverhalt so gut wie möglich aufklären, wenn nötig, weitere Schritte einleiten sowie Eltern und Schüler über das Ergebnis informieren. In besonders schwerwiegenden Fällen schaltet die Schulleitung den zuständigen Ministerialbeauftragten ein.

#### **Neu ab dem Jahr 2014:**

Seit Januar 2014 verfügen wir am Pestalozzi-Gymnasium über ein weiteres Unterstützungsangebot, und zwar in Form von **externen und internen Konfliktmoderatoren**, die bei Bedarf das Gespräch in einem geschützten Rahmen moderieren. Oberste Prinzipien dabei sind Freiwilligkeit und Vertraulichkeit.

Wenn alle am Gespräch beteiligten Personen damit einverstanden sind, dann können Sie mit den **externen Mediatoren der Mediationszentrale München [MZM]** (Frau Susanne Feriozzi, Frau Katharina Kratz, Herr Dr. Walter Obenaus) bzw. mit den **internen Mediatoren des Lehrerkollegiums** (Frau Michaela Bias, Frau Maria Gruber, Frau Katalin Jäger, Herr Andreas Müller, Frau Bettina Rabels) Kontakt aufnehmen.

Aufgabe der Mediatoren ist es, für einen wertschätzenden Umgangston und damit für ein ziel führendes Gespräch zu sorgen – egal auf welcher Ebene das Gespräch geführt wird.

Der Kontakt zu den Mediatoren kann wie folgt hergestellt werden:

#### ➤ **Interne Mediatoren:**

- Briefkasten am Beratungszimmer 283 („Beratung“)
- Information ins Fach des jeweiligen Lehrer im Lehrerzimmer (Raum 151)
- Beratungstelefon des Pestalozzi-Gymnasiums (Schulpsych./Beratung, 6244748820)
- offizielle Sprechstunden (bzw. Beratungsstunden) – bitte möglichst anmelden!

#### ➤ **Externe Mediatoren der Mediationszentrale München [MZM]:**

- **Sprechstunde am Donnerstag: 10<sup>15</sup> – 12<sup>30</sup> Uhr, Raum 036**
- **Neu: Nachmittagssprechstunde Mittwoch 13<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup> Uhr** (nur nach vorheriger tel. Anmeldung bis spätestens Dienstagabend 18<sup>00</sup> Uhr unter der Telefonnummer von Herrn Dr. Obenaus: 0174 888 48 27)

Die Konfliktmoderatoren werden Ihnen bzw. den Schülerinnen und Schülern dann in Einzelgesprächen zur Verfügung stehen und Sie eingehend beraten – offen und vertraulich!

Darüber hinaus finden Sie auf der Homepage des Pestalozzi-Gymnasiums weitere Adressen von Beratungsstellen, an die sich Schüler und Eltern – je nach Anlass – wenden können.