Hinweise für Konfliktgespräche

Die beteiligten Personen werden mit der Einladung zum Gespräch über den Anlass informiert (keine „Überrumpelung“). Die Einladung erfolgt zeitnah und im Einvernehmen mit den Beteiligten. Thema und Charakter des Gesprächs werden offengelegt. Jeder Beteiligte hat das Recht, eine Person des Vertrauens hinzuzuziehen. Folgende Punkte sollten bei einem ersten Gespräch beachtet werden:

* Wahrnehmungen/Positionen aller Beteiligten sollten dargestellt und ausgetauscht werden.
* Ziele der Beschwerden sollten benannt werden (oftmals ergibt sich hier schon eine Klärung).
* Bleiben Zweifel, sollte in diesem ersten Gespräch nichts vereinbart oder festgelegt werden.
* Die Instanzenebene sollte geprüft werden.
* Ein weiteres Gespräch (zeitnah) wird vereinbart, um die Möglichkeit des Überdenkens zu gewähren.
* Soll eine moderierende Person hinzugenommen werden?
* Möchte eine oder mehrere Beteiligte eine Person des Vertrauens zum kommenden Gespräch hinzuziehen?
* Vor dem zweiten Gespräch sollten sich alle Beteiligten über das von ihnen gewünschte Ziel und mögliche Kompromisse im Klaren sein.
* In diesem zweiten Gespräch ist auf eine sachliche Gesprächsebene zu achten. Eine Zielvereinbarung sollte angestrebt werden.
* Das Gespräch sollte protokolliert werden (Teilnehmer; Positionen; Vereinbarungen; Ergebnisse), um mögliche Vereinbarungen/Ergebnisse ggf. im gleichen Kreis überprüfen zu können.

**ACHTUNG:** Hier kann es nicht um eine Zielvereinbarung mit Vorgesetzten gehen.

Das Protokoll muss nach Beendigung der Angelegenheit vernichtet werden.

**Hinweis:** Gespräche zur Konfliktregelung brauchen nicht dokumentiert zu werden, wenn sie zu einer einvernehmlichen Regelung führen und nicht von erheblicher Bedeutung sind.

Empfehlungen für Verankerung

Das Beschwerdemangement kann nur Wirkung entfalten, wenn der Umgang und das Verfahren fest verankert und für alle möglichen Beteiligten bekannt und transparent gemacht wird.

Es sollte deshalb

* in Klassenstunden (Schülerinnen und Schüler)
* auf Klassenpflegschaften (Eltern)
* in der Schulkonferenz
* auf Lehrerkonferenzen
* im Lehrerrat
* im Schulleitungsteam

besprochen und als festes Verfahren vereinbart werden.

**Muster für Gesprächsprotokoll**

Vereinbarungen

1. Datum des Gesprächs
2. Teilnehmer\*innen (Namen und Funktion)
3. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen
4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung (bei Einhaltung der Vereinbarungen: Vernichtung aller Unterlagen; Prüfung, ob es sich um ein generelles Problem handelt und entsprechende Weitergabe zur Bearbeitung)
5. Unterschriften aller Gesprächsteilnehmer\*innen

Quellen:

Handreichung der Bezirksregierung Münster, Dez. 44

Aufsatz von Adorf Bartz: „Mit Beschwerden Umgehen“ in: SchV NRW 4/2010