

I) KONFLIKTMODERATION DURCH ELTERNVERTRETER

Rollenklärung der Elternvertreter

Analyse der Ziele der Elternvertreter

Was will der Elternvertreter ?

Was soll bei seinen Bemühungen herauskommen?

Wann ist der Konflikt seiner Meinung nach gelöst zu 100%, zu 80%, xx% ?

Klärung der Auftragslage an den Elternvertreter

Welchen Auftrag hat der Elternvertreter von den Schülern?

Welchen Auftrag hat der Elternvertreter von den Eltern?

Welchen Auftrag hat der Elternvertreter von der Lehrerin?

Klärung der Ziele der Schüler, der Lehrerin, der Eltern

Was soll bei seinen Bemühungen herauskommen?

Wann ist der Konflikt deren Meinung nach gelöst zu 100%, zu 80%, xx% ?

Gelingensbedingungen für eine Moderation:

Günstiger **Zeitpunkt** (ohne Hektik, genügend und abgegrenzte Zeitdauer, günstiger Ort (ruhig, ohne Störmöglichkeiten),

Teilnehmer (Wer gehört alles dazu? Beistand? Wer ist zu viel?)

Auftrag an die Moderation (**Regeln der Gesprächsführung** klären. Wer erteilt das Wort?)

Ziele der Parteien formulieren lassen

Das oberste gemeinsame Ziel ist:

Die Schüler sollen unter optimalen Bedingungen lernen.

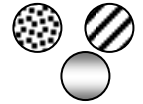
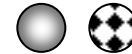
Der Streit kann nur darum gehen, wie das zu erreichen ist.

Grundsätze der Moderation

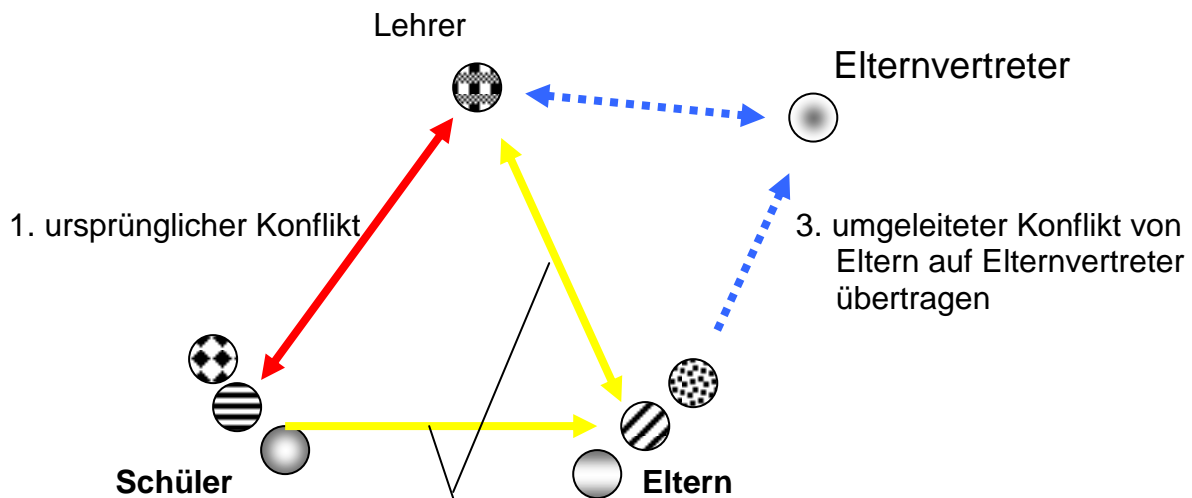
- Der Konflikt **gehört den Konfliktpartnern** hier:
- **Alle Beteiligten an einen Tisch.**
- Bei der Suche nach Verbesserungen oder Lösungen sind **diese einzubeziehen** und sollen Vorschläge zur Verbesserungen der Situation machen.
- Der Moderator macht **nur nach Aufforderung** Vorschläge. Dabei läuft er Gefahr, dass ihm wegen Parteilichkeit, Unwissenheit, Unfähigkeit usw. Vorwürfe gemacht werden.
- Die **Verantwortung** für eine Verbesserung der Situation liegt **bei den Beteiligten**. Denn jeder der Beteiligten kann auch leicht die Situation verschlechtern.
- Der **Moderator** hat **nie die volle Information** der Konfliktpartner.
- Die Parteien sind **die Experten des Konflikts** - nicht der Moderator.
- **Achtung Falle:** Jede Partei versucht den Moderator auf ihre Seite zu ziehen.
- Man muss **nicht** jeden Konflikt **sofort lösen**.
- Eine zu **schnelle Lösung** stellt evtl. die Konfliktparteien **bloß**.



KONFLIKTMODERATION DURCH ELTERNVERTRETER



A. Rollenklärung der Elternvertreter



2. umgeleiteter Konflikt von Schüler auf Eltern übertragen

B. Stufen der Konfliktbewältigung

- | | | | | | |
|-----------|---|-------|--------------------|---|--|
| 1. Stufe: | Die direkt Beteiligten unter sich. | z. B. | a) Schüler | — | Lehrer |
| | | | b) Eltern | — | Lehrer |
| 2. Stufe: | Vertreter einer Partei | z. B. | a) Schülersprecher | — | Lehrer |
| | | | b) Elternvertreter | — | Lehrer |
| 3. Stufe: | Vertreter beider Parteien | z. B. | a) Schülersprecher | — | Klassenlehrer |
| | | | b) Elternvertreter | — | Klassenlehrer |
| 4. Stufe: | Einschalten eines Moderators | z. B. | a) Schülersprecher | — | Vertrauenslehrer
oder Beratungslehrer |
| | | | b) Elternvertreter | — | Beratungslehrer |
| 5. Stufe: | übergeordneter Vertreter einer Partei | z.B. | a) Eltern einzeln | — | Lehrer |
| 6. Stufe: | übergeordneter Vertreter einer Partei | z.B. | a) Elternvertreter | — | Lehrer |
| 7. Stufe: | übergeordnete Vertreter einer Partei | z.B. | a) Elternabend | — | Lehrer
(mit Beistand ??) |
| 8. Stufe: | übergeordnete Vertreter beider Parteien | z. B. | a) Elternvertreter | — | Schulleiter |
| 9. Stufe: | übergeordnete Vertreter beider Parteien | z. B. | a) Elternvertreter | — | Staatliches Schulamt im Landkreis, |

Grundsatz: Jeder **neue** Funktionsträger bringt auch **neue** Interessen ins Spiel.
Das macht die Konfliktlösung nur bedingt einfacher.



j) Hinweise zur Gesprächsführung

A. ICH-BOTSCHAFTEN:

Merkmal: Verwendung von „man“, „wir“, „es ist doch klar, dass ...“, „Sie stimmen mir doch zu ...“, und ähnlichen verallgemeinernden Ausdrücken, Immer
nachfragen, wer damit gemeint ist. Oft soll mit solchen Ausdrücken Druck ausgeübt Auf jeden
werden. Fall
Fall nachfragen, wenn Sie nicht damit einverstanden sind oder ein mulmiges Gefühl
haben. Bitten Sie die Sprecher **nur für sich zu sprechen**.

Nicht: „Wir sind doch alle der Meinung, dass ...“

Sondern: Die eigenen Meinungen auch als die eigenen Meinungen darstellen lassen.
„Ich bin der Meinung ...“

Ihre Reaktion: Nachfragen Sind Sie alle der Meinung? Sind Sie auch dieser
Meinung? Was meinen Sie dazu?

B. AKTIVES ZUHÖREN

Merkmal: **Nicht genau verstehen.** Sich **vergewissern wollen**, wie etwas gemeint ist.
Etwas ist **nicht genau** genug dargestellt. **Unlogische Bewertungen.**
Es **stimmt was nicht.** Unsicherheit, **ob** ich **etwas richtig verstanden** habe.
Etwas wird **nur negativ dargestellt.**

Ihre Reaktion: Nachfragen

„Verstehe ich Sie richtig?“ Es folgt eine eigene Formulierung.

Ich habe das so verstanden. Stimmt das?

„Könnten Sie es noch einmal wieder holen.“

„Sie haben gesagt (möglichst wörtliche Zitate), dass“

„Stimmt das so?“

„Woraus schließen Sie, dass man mit dem Soundso nicht reden kann?“

nach dem genauen Ort, nach genauen Formulierungen von Dritten

“Was hat Ihr Gesprächspartner genau gesagt?“

Versuchen heraus zu finden, was das Gegenteil wäre.

Positive Aspekte nachfragen:

nach der Anzahl von Wiederholungen, nach dem Ort, der Zeit, allen
Personen usw.

„Wer hat **was** **wann wo wie** und **mit wem** gemacht?“

Merkmal **Dauerredner.** Jemand deckt Sie mit einem Redeschwall zu.

Ihre Reaktion: Stichworte notieren. **Unterbrechen**, bei Elternabend Stichworte an die Tafel
schreiben

„Entschuldigen Sie, Sie haben jetzt ganz viel erzählt. Ich kann mir im
Moment noch nicht alles merken. Ich wiederhole kurz, was ich mir
gemerkt habe. Sie sagen mir dann, was davon Ihnen am wichtigsten ist.“

Höchstens drei Punkte nennen lassen.

Wenn der nächste Redeschwall losgeht, fragen:

„Mir ist nicht klar welches Ziel Sie verfolgen? Wollen Sie ...“

C. ZUSAMMENFASSEN

- Merkmal:** Es sind **viele Informationen** zusammen gekommen, **Wiederholungen**, keine neuen Aspekte
- Ihre Reaktion:** Sie notieren sich Schlagworte, Stichpunkte,
Sie notieren die Stichpunkte auf der Tafel, lassen evtl. von den anderen ergänzen. Dann erbitten Sie die Konzentration auf einen Punkt.
„Bei welchem Punkt machen wir jetzt weiter?“

D. ZIELE FORMULIEREN LASSEN

Das wichtigste gemeinsame Ziel ist: **Die Schüler sollen eine Situation erleben, die den größt möglichen Lernerfolg sichert. Jedes andere Ziel muss zurückstehen.**

- Merkmal:** Unklare Erwartungen, unklare Ziele, Gedanken:
Worum geht's eigentlich? Wofür sitze ich hier?
- Ihre Reaktion:** **Ziele formulieren** lassen.
„Was wollen Sie erreichen? Was wann, wie, wo?“ usw.
„Wie wichtig ist Ihnen dieses Ziel?“
Bei mehreren Personen **bepunkten** lassen.
„Sie haben mehrere Ziele genannt. Stellen Sie eine Reihenfolge der Wichtigkeit nach auf? Was ist Ihnen am wichtigsten, was am wenigsten?“
„Was wäre denn Ihre Idealvorstellung?“
„Mit wie viel Prozent Erfüllung Ihres Wunsches wären Sie denn schon zufrieden?“
„Was wäre, wenn Ihr Wunsch zu 100% erfüllt würde?“

E. GEMEINSAMES VORGEHEN UND ERFOLGSKONTROLLE

- Merkmal:** Es werden Beschlüsse gefasst., Entscheidungen getroffen.
- Ihre Reaktion:** **Auftrag einholen**
„**Wer hat was wann wo wie und mit wem** gemacht?“
Wie lange sollen die beschlossenen Maßnahmen laufen bis eine Erfolgskontrolle erfolgt?
Wer führt die Erfolgskontrolle durch.
Weitergabe von Information birgt auch gleichzeitig immer eine Kontrollmöglichkeit !!! D.h. Macht abgeben !!!
Wer **informiert** wen wann wie?
Wie wird die Erfolgskontrolle erhoben, mitgeteilt?
Was passiert, wenn der Erfolg sich nicht einstellt? Vorgehen verabreden.

K) FEEDBACK – REGELN

A. ANNEHMEN VON FEEDBACK



- Bei Bedarf Feedback anfordern
- Offen sein für das Feedback
- Feedback annehmen und nur zuhören, nicht rechtfertigen oder verteidigen
- Ausreden lassen
- Wenn etwas unklar ist, nachfragen
- Feedback als Angebot sehen
- für das Feedback danken

Wer ein Feedback anfordert, übernimmt die Verantwortung für das, was er zuhören bekommt und kann sich nicht darüber beschweren. Wer meint, er könnte etwas zuhören bekommen, was er nicht hören will oder verträgt, sollte kein Feedback anfordern.

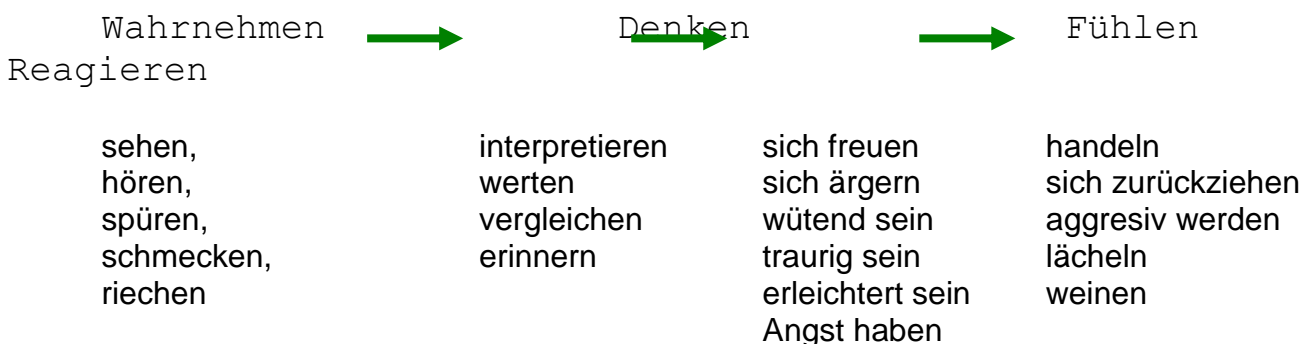
B. GEBEN VON FEEDBACK



- Wenn möglich erst Positives, dann Negatives ansprechen
- offen und ehrlich sein
- klar und genau formulieren
- Subjektivität betonen: „Aus meiner Sicht“
- sich auf konkrete Beobachtungen beziehen, sachliche Darstellung
- Informationen auf eine Weise geben, die wirklich hilft
- Möglichst konkrete Verbesserungsvorschläge machen
- Feedback nicht aufdrängen, sondern anbieten:
Bedürfnissen des anderen berücksichtigen
- Moralische Bewertungen und Interpretationen vermeiden
- Feedback so bald wie möglich geben

Wer ein Feedback geben will, sollte sich gründlich vergewissern, ob es gewünscht wird. Oft ist demjenigen, der es bekommt nicht ganz klar, was auf ihn zukommt und ist leicht geneigt die Verantwortung für das, was er zuhören bekommt dem Feedback-Geber zuzuschieben. Dann ist der Zweck des Feedback nicht erfüllt.

C. ABLAUF VON ERLEBEN



L) CHECKLISTE FÜR EIN GESPRÄCH / EINE BESPRECHUNG

Vor dem Gespräch:

- Kontexterklärung:
- In welchem Kontext befinde ich mich ?
 - Wie sieht mich mein/e GesprächspartnerIn, als Person und in meiner Funktion ?
 - Wie sehe ich meine/n GesprächspartnerIn, als Person und in Ihrer/seiner Funktion?
 - Was halte ich von ihr / ihm ?
 - Wie sehen die Bedingungen und Spielregeln von Zusammenarbeit und Erfolg aus?
- Zielformulierung:
- Was soll erreicht werden?
 - Welche Wunschziele haben Sie ?
 - Welches Muss-Ziel wird vom wem als unerlässlich angesehen?
 - Ist das Ziel persönlich erstrebenswert, realistisch, organisatorisch, technisch und sozial vertretbar ?
 - Überprüfung der „Aufträge“, stimmt das Anliegen mit meinem Arbeitsauftrag überein ?
- Zielgruppe:
- Wer muss mit einbezogen werden, um das Ziel zu erreichen ?
 - Wer hat die Entscheidungskompetenz ?
 - Mit welchen Erwartungen, Interessen, Einstellungen und mit welchem Vorwissen kommen die Gesprächspartner ?
- Methodenwahl:
- Welche Gesprächstechnik, welche Methode ist angemessen ?
- Thema:
- Sammeln und ordnen von Inhalten zum Thema,
 - Zentrale Fragen vorformulieren,
 - Ziel positiv, in die Zukunft gerichtet, konkret, mit Zeitrahmen formulieren,
- Argumente:
- Gründe, die für meine Ziele sprechen,
 - vermutete Gegenargumente,
 - Aus welchen Gründen soll der / die GesprächspartnerIn meine Ideen akzeptieren ?
 - Was muss er/sie gegenüber anderen Personen / Vorgesetzten rechtfertigen ?
- Zeitplan:
- Wieviel Zeit wird benötigt ?
- Tagesordnung:
- Reihenfolge und Zeitdauer der Punkte festlegen
- Raum:
- Sitzordnung, technische Hilfsmittel, Getränke, Licht, ...
- Einladung:
- Über Zeit, Ort, Ziele rechtzeitig informieren