

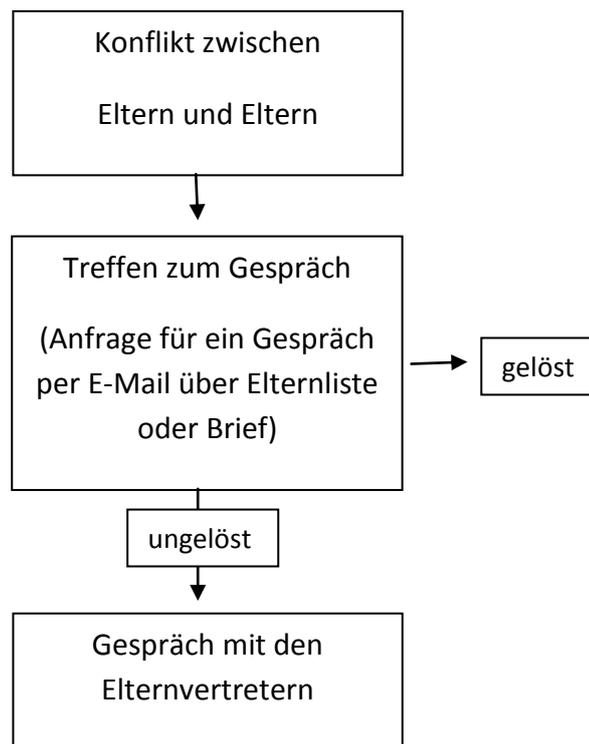


## **Kommunikationskultur – Konfliktmanagement**

Konflikte innerhalb der unten aufgeführten Schulbeteiligten werden nach den angegebenen Diagrammen bearbeitet.

1. Konflikte zwischen Eltern/Eltern
2. Konflikte zwischen LehrerIn oder ErzieherIn /Eltern
3. Konflikte zwischen Klassenteam/Eltern
4. Konflikte zwischen MitarbeiterIn/MitarbeiterIn

## Konfliktmanagement zwischen Eltern/Eltern

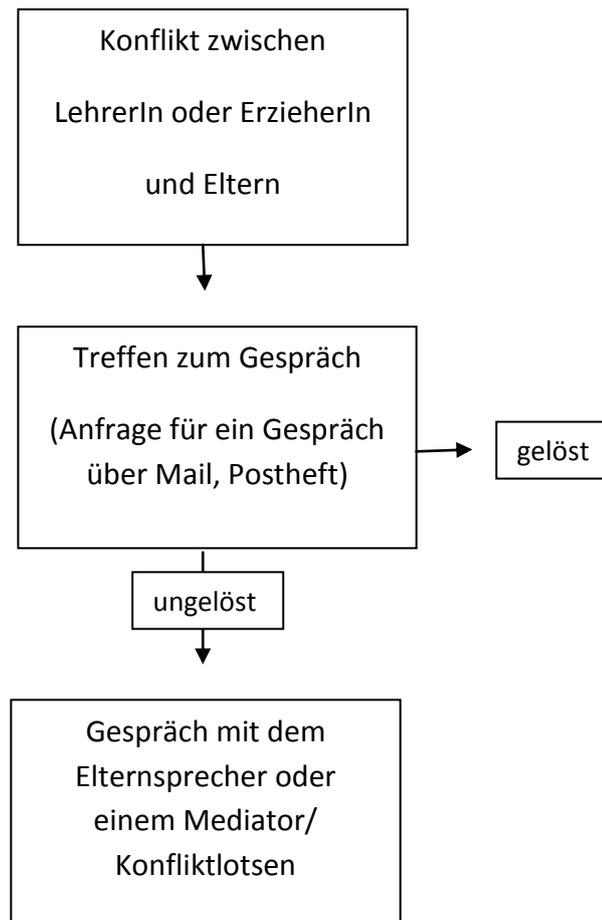


### **Was ist wichtig zu beachten?**

Tipps, Anregungen, Ideen für eine erfolgreiche Kommunikation

- ein Ergebnisprotokoll sollte geführt werden (Anlass, Ideensammlung, Vereinbarung), beide Konfliktparteien erhalten ein Exemplar
- Kinder und Lehrer sollten nicht mit in den Konflikt hineingezogen werden
- immer sachlich bleiben
- keine Gerüchte oder Schwingungen verbreiten
- allgemeine Gesprächsregeln beachten
- Konflikt so austragen, dass sonstige schulische Abläufe/Gremienarbeit unberührt bleiben

## Konfliktmanagement zwischen LehrerIn oder ErzieherIn/Eltern

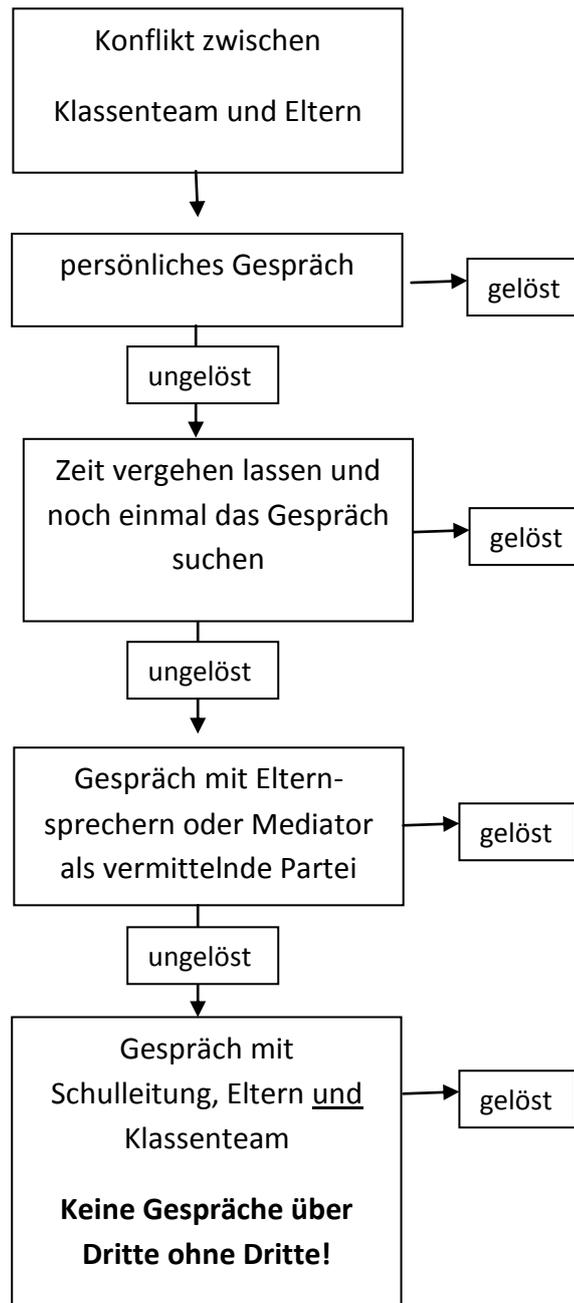


### **Was ist wichtig zu beachten?**

Tipps, Anregungen, Ideen für eine erfolgreiche Kommunikation

- ein Ergebnisprotokoll sollte geführt werden (Anlass, Ideensammlung, Vereinbarung), beide Konfliktparteien erhalten ein Exemplar
- Kinder sollten nicht mit in den Konflikt hineingezogen werden
- frühzeitiger Kontakt mit Erklärung
- offene, vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre
- immer sachlich bleiben
- eventuell Termin für Nachgespräch/Überprüfung der Vereinbarungen festlegen

## Konfliktmanagement zwischen Klassenteam/Eltern



### **Was ist wichtig zu beachten?**

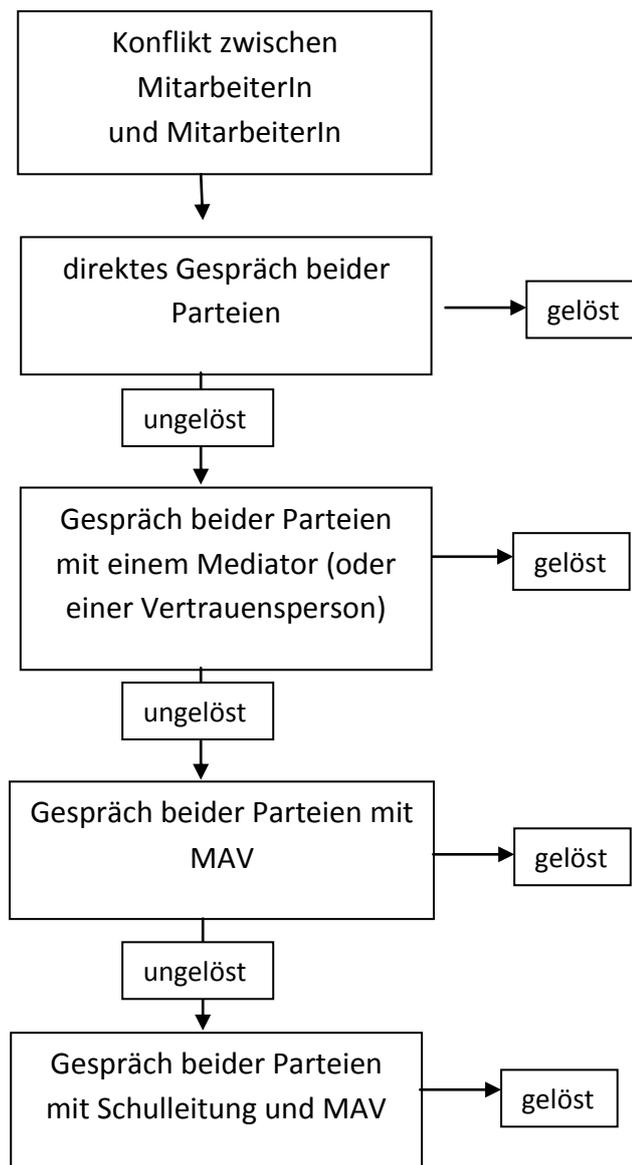
Tipps, Anregungen, Ideen für eine erfolgreiche Kommunikation

- Kontaktaufnahme über Mail, das Postheft oder persönlich mit Angabe von Grund und Terminvorschlägen; Zeit geben, damit sich Lehrer auch darauf vorbereiten kann
- nicht kurz vor Stundenbeginn ansprechen
- Höflichkeit wahren
- keine Gerüchte oder Schwingungen verbreiten
- Elternsprecher haben vermittelnde Position und dürfen nicht Partei ergreifen

### Tipps für das Gespräch:

- ein Ergebnisprotokoll sollte geführt werden (Anlass, Ideensammlung, Vereinbarung), beide Konfliktparteien erhalten ein Exemplar
- aussprechen lassen, höflich und respektvoll sein
- offen sein, kompromissbereit
- realistische Erwartungen haben
- zusammen arbeiten, nicht gegeneinander
- immer sachlich bleiben
- Vereinbarungen treffen und auf Alltagstauglichkeit überprüfen
- auch Eltern können sich im Vorfeld Stichpunkte für das Gespräch machen (Erwartungen; Was kann ich dafür tun? etc.)

## Konfliktmanagement zwischen MitarbeiterIn/MitarbeiterIn



### **Was ist wichtig zu beachten?**

Tipps, Anregungen, Ideen für eine erfolgreiche Kommunikation

- zeitnahe Klärung, Probleme gleich ansprechen
- persönlich klären und nicht über Dritte gehen
- ein Ergebnisprotokoll sollte geführt werden (Anlass, Ideensammlung, Vereinbarung), beide Konfliktparteien erhalten ein Exemplar
- für das Gespräch einen günstigen Rahmen schaffen, den Mediator rechtzeitig informieren (Thema und Zeit)
- nach 3 – 4 Wochen sollte ein Auswertungsgespräch erfolgen
- Ideen zur Vermeidung:
- Stresssituationen erkennen und vermeiden, öffentlich machen
- Teamarbeit
- entspannter Umgang mit kurzfristigen Änderungen im Schulalltag
- neue Mitarbeiter sollten einen Ansprechpartner/MentorIn bekommen