

KONFLIKT-MANAGEMENT FÜR SCHULLEITER

KONFLIKT-MANAGEMENT – WAS IST DAS?

- + Identifizieren und Nutzen eigener innerer Konflikte
 - + Kontrolle eigener Ärger- und Erregungserlebnisse
 - + systemisches und lösungsorientiertes Denken und Handeln
 - + Mediation
 - + strategische Konfliktbehandlung
- Σ = Konfliktmanagement

WOZU IST KONFLIKT-MANAGEMENT IN DER SCHULE NÜTZLICH?

- Erhaltung der eigenen Gesundheit im stresshaltigen, konflikthaften Arbeitskontext Schule
- Verbesserung der Führungskompetenzen
- Unterstützung und Verbesserung von Kommunikation und Kooperation unter Kolleginnen und Kollegen
- Nutzung von Konfliktpotentialen für Schulentwicklungsprozesse
- Ermutigung zum Ausdruck individueller Identität, zu dialogischer Kommunikation

WIE KANN MAN KONFLIKT-MANAGEMENT LERNEN?

- Allgemeine Gesprächskompetenzen und Beratungspraxis als Grundlage
- Feldkompetenz und Schulpraxis
- spezifische Fortbildung zum Umgang mit Konflikten
- tätigkeitsbegleitende themenzentrierte Zusammenarbeit von Schulleiterinnen und Schulleitern in kleinen Arbeitsgruppen unter Anleitung/Supervision eines erfahrenen Konfliktberaters

Konflikt-Management - Bestandteile des Lernprozesses

Umgang mit sich selbst

- Sich selbst kennen lernen: "Empfindlichkeiten", Reaktionsbereitschaften, Deutungsgewohnheiten
- Sich zuhören lernen: innere Stimmen zu Wort kommen lassen und würdigen
- Sich entscheiden - ohne Gewalt gegen sich selbst
- Ambi- und Multivalenz ertragen
- vom rechten Umgang mit Erregung und Ärger
- Selbstberuhigung und Stressbewältigung
- Der Herkunft des Ärgers nachgehen, ohne im Ärger zu versinken
- Innere Maßnahmen gegen voreilige Deutungen
- Innere Zielerklärung und Zielfocussierung
- Innere Ressource - Strategien

Umgang mit selbstinvolvierenden Konflikten

- Selbstberuhigung
- Selbstklärung
- Aktivierung von Ressourcen
- Gutes Zuhören
- Konstruktive Deutung gewinnen
- Geteilte Aufmerksamkeit in der Doppelrolle: Beteiligter und Moderator
- Metakommunikation
- symmetrische und komplementäre Interaktion
- Systemisches und lösungsorientiertes Denken

Strategische Konflikt-Behandlung

- Einsetzen einer Konflikt-Behandlungsgruppe
- Einbezug von externer Beratung/Supervision
- Analyse der "Ursachen" und Folgen der Konfliktauslöser, der heimlichen Themen der Parteien und Strömungen, der zu Grunde liegenden Bedürfnisse und Ziele, der Eskalationsdynamiken
- Gezielte Interventionen zur Entwicklung von Kompetenz, Reziprozitäts-Bewußtsein und Rückgewinnung von Verantwortung für den Konflikt
- Entscheidungen über hilfreiche Ansätze, z.B. Konfliktregelung / Konfliktlösung oder Kontrolle der Folgen etc.
- Verbesserungen im organisatorischen Umfeld etc.
- Ermutigung zu nach vorne gerichteten überschaubaren Schritten.
- Ermutigung zum Aussprechen gegenseitiger Wünsche
- Kontrolle und Feedback von Teilschritten und Teilerfolgen
- Stärkung von Image und Identitätserleben

Mediation

Klärungshelfer und Konflikt-Lotse

Vorbereitungsphase:

- Parteien beruhigen, Konfliktdynamik verlangsamen
- Vertrauen im Konfliktlöseprozess fördern,
- "Ursachen" und Anlässe würdigen und normalisieren
- Einzelgespräche führen und allparteilich bleiben
- Vom Problem-Gespräch zum Lösungs-Gespräch überleiten

Durchführungsphase:

- Ausdruck von Konfliktwahrnehmungen und Konfliktdeutung fördern
- Gutes Zuhören fördern und bekräftigen
- Ablaufmodelle der Konfliktbehandlung

Nachbereitungsphase:

- Bisherige Konfliktlöse-Prozesse würdigen; Beiträge der Parteien hervorheben
- Vereinbarungen für die kommende Zeit treffen
- Evaluation absprechen