***Bemiddeling in het onderwijs***

***In bemiddelen krijg je geen gelijk maar misschien wel een werkbare oplossing***

MC900297567[1]

**Conflicten**

Op elke plek waar mensen samen leven en werken doen zich fijne èn moeilijke gebeurtenissen voor. Problemen zijn haast onvermijdelijk. De meeste problemen lossen gelukkig met de loop van tijd vanzelf weer op. Ze worden uitgepraat en de situatie wordt veranderd en verbeterd. Andere kunnen echter blijven 'hangen' en uitgroeien tot echte conflicten. Ook in het onderwijsveld doen zich vele grotere en kleinere problemen en conflicten voor. Hieraan liggen zowel externe, als interne factoren ten grondslag.

Wat de relatie school/ouders/leerling betreft gaat de overheid ook meer en meer regelgevend optreden. Rechten en plichten moeten vastgelegd worden in een schoolreglement dat door de ouders ‘voor akkoord’ moet ondertekend worden. Assertiever geworden ouders maken sneller en gemakkelijker hun wensen en klachten aan een school kenbaar. Ouders stappen gemakkelijker naar een advocaat. De school gaat zich indekken met reglementen en regels. De onderlinge contacten worden meer formalistisch. Met als gevolg: een toenemende juridisering van verhouding tussen school en ouders.

In het onderwijs werken directeur, leerkrachten en andere medewerkers dag in dag uit zeer intensief samen met leerlingen, studenten, collega’s en ouders. Men is sterk op elkaar betrokken en men is ook van elkaar afhankelijk voor het behalen van goede resultaten. Onder die werkdruk, spanning en vaak ook vermoeidheid, wordt er nauwelijks nog tijd, moeite en de rust genomen om een eenmaal gerezen conflict in een vroeg stadium goed met elkaar uit te praten, bij te leggen en op te lossen. Daarenboven hebben onderwijsinstellingen er belang bij een zo goed mogelijke indruk te maken op ouders/leerlingen/studenten en lokale gemeenschap. De neiging om conflicten in de doofpot te stoppen komt in het onderwijs dan ook voor. Anderzijds geldt in onderwijsinstellingen soms nog een individualistische cultuur waarin medewerkers onafhankelijk van elkaar werken en zich bij conflicten gemakkelijk op hun eiland terugtrekken. Daarbij komt nog dat de acceptatie van beslissingen genomen door de directeur niet vanzelfsprekend is. De directeur wordt verplicht tot het voeren van meer overleg om tot gezámenlijke beslissingen te komen, bijvoorbeeld over leermethoden, lesroosters, verdeling van taken en vele andere zaken. Dit terrein van samenwerking is vaak aanleiding tot onderlinge wrijving.

**Betrokken partijen**

De meeste conflicten in schoolcontext zijn conflicten tussen:

* het schoolbestuur enerzijds en de directeur anderzijds;
* de directeur enerzijds en één of meerdere leden van personeel anderzijds;
* de directeur en een collega directeur van een andere school (al of niet op een zelfde campus gelegen);
* de personeelsleden binnen afdelingen en teams, in onderlinge sociaal-emotionele conflicten en in een-op-een conflictsituatie;
* directeur en/of leraar(s) enerzijds en ouders/leerling(en) anderzijds.

**De meest voorkomende reactie bij conflicten**

Bij de betrokken partijen en/of bij de beleidsverantwoordelijke (de directeur of het schoolbestuur) is er veelal een persoonlijk onvermogen om met conflictsituaties om te gaan. Men weet vaak niet goed hóe men zich in een conflictueuze situatie het best gedraagt, of men kan het niet opbrengen iets te doen. Daarom laat men het er verder onuitgesproken bij zitten. De gevolgen zijn voorspelbaar:

- Er ontstaat een negeer- en vermijdgedrag, of gevoelens vinden hun uitweg via kleine opmerkingen, steken onder water;

- Voordat betrokkenen het goed en wel doorhebben, hebben nieuwe negatieve rolpatronen hun intrede gedaan in de collegiale communicatie. De probleemsituatie is ineens onderdeel geworden van de samenwerking binnen het personeelsteam;

- Gemakkelijk ontstaat partijvorming rondom wie direct bij het conflict zijn betrokken;

- De stemming gaat achteruit en persoonlijke spanningen leiden tot ziekteverzuim.

Is het conflict zodanig gecompliceerd geraakt en geëscaleerd dat hierdoor het functioneren binnen de organisatie, vb. van een schoolteam, of van de organisatie zelf wordt aangetast, dan is het tijd voor een meer krachtige vorm van externe begeleiding: hoe verder het probleem is gevorderd, des te meer inspanning is er voor nodig om het weer te verhelpen.

Zowel vanuit menselijk oogpunt, als vanuit het rendement van de organisatie gezien, is het beter zijn wanneer een conflictsituatie in een veel vroeger stadium daadwerkelijk tussen de betrokken personeelsleden wordt opgelost.

**Een nieuwe professionele aanpak van conflictsituaties is beschikbaar, de bemiddeling. Zeker in het onderwijs, waar samenwerking centraal staat en onderling vertrouwen een onmisbaar fundament is, vormt bemiddeling een waardevol instrument om spanningen en conflicten naar gezamenlijk gedragen afspraken te leiden.** 

