

„Konstruktiver Umgang mit Konflikten - Kommunikationswege am Irmgardis-Gymnasium“

1. Vorbemerkung

Am Irmgardis-Gymnasium ist uns, den beteiligten Menschen und Gruppen, Lehrer*innen, Schüler*innen und Eltern, ein konstruktives wertschätzendes Klima, das sich am christlichen Menschenbild orientiert, wichtig. In einem solch positiven Klima fällt gewinnbringendes Lehren und Lernen leichter. Es ist eine wichtige Basis für das Zusammenleben unserer Schulgemeinde.

Allerdings können in einer Gesellschaft, in der so viele Menschen zusammenleben und arbeiten, auch Konflikte auftreten. Das ist völlig normal und davor ist auch unsere Schule nicht gefeit. Gerade, wenn unterschiedliche Interessen der verschiedenen Teile der Schulgemeinschaft aufeinandertreffen, kann es zu Meinungsverschiedenheiten, kleineren und auch größeren Konflikten zwischen Lehrer*innen, Schüler*innen und Eltern kommen.

Viele Institutionen, auch Schulen, haben für solche Fälle ein sogenanntes *Beschwerdemanagement* als Teil ihres Qualitätsmanagements eingerichtet. Dieses soll helfen, eventuell auftretende Konflikte *sachlich, konstruktiv* und auch mit dem Ziel einer *nachhaltigen Verbesserung des Systems*, hier also der Schule, zu bearbeiten.

Auch wir sind davon überzeugt: Ein solch professionelles, transparentes und im Schulleben verankertes Konzept wird bei der Bearbeitung von Konflikten helfen und letztendlich zu einer möglichst großen Zufriedenheit aller beteiligter Personen beitragen. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit soll hierdurch sichergestellt werden und, falls sie denn gelitten haben sollte, schnellstmöglich wiedererlangt werden. Dieser Leitfaden soll dazu beitragen.

Ein Leitfaden ergibt nur dann Sinn, wenn er von allen Beteiligten mitgetragen und angewandt wird. Hierzu ist die Zusammenarbeit aller mit unserer Schule verbundenen Personen eine notwendige Grundlage. Daher wurden bei der Erstellung dieses Leitfadens Lehrer*innen, Schüler*innen und Eltern involviert, um diese Akzeptanz zu gewährleisten.

Grundlage dieses Leitfadens sind ein bereits im Jahr 2014 verfasster Leitfaden unter dem Titel „Konflikt - und dann?“, der damals auf Schüler*inneninitiative hin entwickelt wurde.

Wir hoffen hiermit einen substanziellen und nachhaltigen Beitrag zu einem wertschätzenden und konstruktiven Umgang miteinander zu leisten und so zu einem für alle Beteiligten gelingenden Schulleben beizutragen.

2. Grundsätze des Verhaltens

Wichtig für eine gelingende Klärung eines Konfliktes ist die sachliche Vorbringung des Falls - und zwar **immer zuerst dort, wo das Problem entstanden** ist.

Anmerkung: Spontane und impulsiv geäußerte Beschwerden sind u.a. eine Begleiterscheinung der fortschreitenden Digitalisierung unserer Gesellschaft. Sie erschweren häufig eine konstruktive Lösung und wirken daher kontraproduktiv. Nicht selten sind die Betroffenen in einer psychisch belasteten bzw. aufgeladenen Situation, in der die Beschwerde angebracht wird. Hier ist es unabdingbar, dass sich alle Konfliktparteien auf ein den allgemeinen Umgangsformen entsprechendes Maß beschränken. In Einzelfällen kann es hilfreich sein, zuerst einmal eine Nacht darüber zu schlafen und dann das Gespräch zu suchen. Auch kann es helfen, gegenüber dem Gesprächspartner die eigene emotionale Betroffenheit zum Ausdruck zu bringen.

Um Konflikte zielgerichtet lösen zu können, müssen die folgenden Ebenen beachtet werden. Nur so können Konflikte im Sinne des Subsidiaritätsprinzips auf der kleinstmöglichen Ebene gelöst werden. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden kann oder das beanstandete Problem weiterhin besteht, sollten Dritte hinzugezogen oder andere Ebenen miteinbezogen werden.

Beschwerden können dabei mündlich oder schriftlich vorgebracht werden. Dies kann in Gesprächen, vereinbarten Telefonaten oder per Mail geschehen. Wir empfehlen und bevorzugen an unserer Schule das *persönliche* Gespräch.

Eine besondere Rolle nehmen die Beratungslehrer*innen ein. Sie können im Bedarfsfall von Schüler*innen, Eltern und Lehrer*innen jederzeit hinzugezogen werden und falls gewünscht auch den Prozess beratend begleiten. Sie unterliegen der Verschwiegenheit.

3. Konkretes Verfahren

Um Konflikte möglichst transparent, professionell und zielgerichtet lösen zu können, soll die Schrittfolge, siehe Übersicht unten, eingehalten werden.

Der Leitfaden dient dabei vor allem dem Umgang mit kleineren Konflikten, die zwischen den Mitgliedern unserer Schulgemeinde auftreten können. Durch das frühzeitige Vorgehen bei Unstimmigkeiten nach einem klaren Plan können und sollen schwerwiegendere Konflikte verhindert werden.

Gründe für das Agieren auf der **nächsten** Ebene könnten z.B. sein, dass das Problem in der Wahrnehmung des Betroffenen nicht ernst genommen wird, trotz vermeintlicher Klärung keine Verhaltensänderung eintritt oder die Sichtweise auf das angesprochene Problem zu unterschiedlich ist, so dass man in einem ersten Gespräch nicht zu einer konstruktiven Lösung gelangt. In solchen Fällen ist das Hinzuziehen einer nicht direkt betroffenen Person sicherlich hilfreich. Dies könnte zum Beispiel entweder eine Klassensprecher*in, eine Kurssprecher*in, eine Schülersprecher*in, eine Klassenlehrer*in, eine Beratungslehrer*in, ein Mitglied des Kernteams Schulpastoral oder eine Vertreter*in aus der Schulpflegschaft sein.

Leitfaden zum konstruktiven Umgang mit Konflikten am Irmgardis-Gymnasium

Beteiligte Personen	1. Ebene	2. Ebene	3.Ebene	4. Ebene
	Falls die Problematik weiterhin bestehen sollte, wird die nächste Ebene befragt. Gespräche werden protokolliert und Vereinbarungen festgelegt			
a) Schüler*in hat eine Beschwerde gegenüber einer Lehrkraft	Schüler*in sucht das Gespräch (Terminvereinbarung direkt oder per Mail) mit der betroffenen Lehrkraft (evtl. Hinzuziehen von Klassensprecher*in/ Kurssprecher*in oder Beratungslehrer*in)	Schüler*in zieht Klassenleitung/ Stufenleitung hinzu, Gespräch wird dokumentiert und eine Vereinbarung getroffen.	Schüler*in wendet sich an die Unter-, Mittel- oder Oberstufenkoordination	Schüler*in wendet sich an die Schulleitung
b) Eltern oder Erziehungsberechtigte haben eine Beschwerde gegenüber einer Lehrkraft	Eltern suchen das Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft	Eltern suchen das Gespräch mit Klassenlehrer*innen bzw. der Stufenleitung	Eltern suchen das Gespräch mit der Unter-, Mittel- oder Oberstufenkoordination	Eltern wenden sich an die Schulleitung
c) Lehrer haben eine Beschwerde gegenüber einer Schüler*in	Lehrer*in sucht das Gespräch mit dem jeweiligen Schüler*in bzw. den Eltern	Lehrer*in sucht das Gespräch mit Klassenleitung/ mit in der Klasse unterrichtenden Kolleg*innen und dem betroffenen Schüler*in bzw. Eltern Hinzuziehen der Stufenkoordination	Hinzuziehen der Schulleitung	
d) Lehrer hat eine Beschwerde gegenüber Eltern	Lehrer*in sucht das Gespräch mit den Eltern	Hinzuziehen der Klassenleitung und Stufenkoordination	Hinzuziehen der Schulleitung	

4. Nachbereitung von Konflikten

Um den Umgang mit Konflikten möglichst zielführend zu gestalten, ist das Protokollieren von Ergebnissen und Vereinbarungen und die Überprüfung der Einhaltung dieser unerlässlich. Schriftliche Vereinbarungen sollen jedoch erst ab der 2. Ebene vereinbart werden. Die Protokolle werden in der Schüler*innenakte hinterlegt. Dort sind sie auf Anfrage für alle Beteiligte einsehbar.

Nach einem vereinbarten Zeitraum (zwischen zwei und vier Wochen) setzen sich die Konfliktparteien zu einem erneuten Austausch (möglichst persönlich) zusammen, um die Vereinbarungen auf deren Einhaltung hin zu überprüfen, oder zu besprechen, ob und wenn ja inwieweit die Problematik noch vorhanden ist.

5. Prävention und Nachhaltigkeit

Die im vorherigen Teil beschriebenen Verfahren zu einer möglichst niederschweligen Beilegung von Konflikten werden von allen am Schulleben beteiligten Gruppen akzeptiert und eingehalten. Regelungen, die einer verbesserten Konfliktbewältigung dienen, sind nur dann sinnvoll, wenn sie von allen Beteiligten getragen werden.

Um dies zu gewährleisten werden die Lehrer*innen zu Beginn eines Schuljahres diesen Leitfaden anhand von Beispielen aus der Praxis in einer Klassenleiterstunde bzw. in der ersten Jahrgangsstufenversammlung thematisieren. Dazu dient das 2014 erarbeitete Material, das dem Kollegium jederzeit zugänglich ist.

Auf der ersten Schulpflegschaftssitzung jedes Schuljahres wird auf den Leitfaden verwiesen.

Das Thema „Umgang mit Beschwerden/Konflikten“ wird fortlaufend unter Mitarbeit der oben genannten Gremien aktualisiert.

Zur allgemeinen Transparenz wird dieser Leitfaden auf der Schulhomepage veröffentlicht.

Schulentwicklungsgruppe, im März 2020