



Konzept für Konflikt- und Beschwerdestrukturen am Conrad von Soest Gymnasium

1. Einleitung

Das Ziel dieses Konzepts ist es, eine klare und transparente Struktur für die Bearbeitung von Konflikten und Beschwerden an unserer Schule zu schaffen. Konflikte und Beschwerden sind unvermeidliche Bestandteile des schulischen Lebens, die sowohl negative als auch positive Auswirkungen haben können. Negative Auswirkungen sind zum Beispiel Stress, Unzufriedenheit, Demotivation, Leistungsabfall oder Mobbing. Positive Auswirkungen sind zum Beispiel Lernchancen, Verbesserungsvorschläge, konstruktive Kritik oder Verständnisförderung.

Um die negativen Auswirkungen zu minimieren und die positiven Auswirkungen zu maximieren, ist es wichtig, dass Konflikte und Beschwerden frühzeitig, fair und lösungsorientiert behandelt werden. Dazu braucht es eine vertrauensvolle und respektvolle Kommunikation zwischen allen Beteiligten. Außerdem braucht es eine klare Zuständigkeit und Verantwortlichkeit für die verschiedenen Arten von Konflikten und Beschwerden.

2. Gestuftes System von Ansprechpartner:innen

Um eine angemessene und effektive Bearbeitung von Konflikten und Beschwerden zu gewährleisten, wird ein gestuftes System von Ansprechpartner:innen vorgeschlagen. Dieses System berücksichtigt die unterschiedlichen Gruppen von Beschwerdeführenden, die an unserer Schule existieren: Schüler:innen, Eltern/Sorgeberechtigte und Lehrkräfte. Für jede Gruppe gibt es eine Reihe von Ansprechpartner:innen, die je nach Schweregrad und Art des Konflikts oder der Beschwerde kontaktiert werden sollten. Dabei gilt der Grundsatz, dass zunächst immer die betroffene Person kontaktiert werden sollte. Erst bei einem Gespräch ohne Lösung sollten höhere Instanzen eingeschaltet werden.

4-Stufenmodell

1. Stufe: direktes Gespräch mit der betroffenen Person / den betroffenen Personen (z.B. Lehrkraft oder Eltern). Diese Gespräche können von neutralen Personen begleitet werden.

2. Stufe: Wenn der Konflikt im direkten Gespräch nicht gelöst werden konnte, wendet sich der Beschwerdeführende in Abhängigkeit von dem Anliegen entsprechend der Reihenfolge unten an die entsprechenden Ansprechpartner/Instanzen, diese helfen bei der Vermittlung und streben eine Konfliktlösung an.

3. Stufe: Mitglieder der erweiterten Schulleitung stehen zu einem Beratungsgespräch zur Verfügung und suchen mit nach einer Problemlösung ggf. mithilfe externer Unterstützung.

4. Stufe: Die Schulleitung wird informiert, entwickelt gemeinsame Lösungen oder entscheidet im Dialog mit den Betroffenen über die Inanspruchnahme weiterer Unterstützung.

Schüler:innen

Bei Konflikten oder Beschwerden mit anderen Schüler:innen, Lehrkräften oder der Schulleitung wird folgende aufsteigende Ansprechpartner:innen empfohlen:

Ansprechpartner:innen	Zuständigkeit
Betroffene Person	Konflikte oder Beschwerden, die direkt mit der betroffenen Person geklärt werden können
Klassenleitungen	Konflikte oder Beschwerden, die die Klasse oder den Unterricht betreffen
Koordinator:innen der Stufe	Konflikte oder Beschwerden, die die Stufe oder die Schullaufbahn betreffen
Schulleitung	Konflikte oder Beschwerden, die die Schule oder das Schulrecht betreffen

Eltern/Sorgeberechtigte

Bei Konflikten oder Beschwerden mit Schüler:innen, Lehrkräften, der Schulleitung oder anderen Eltern wird folgende aufsteigende Ansprechpartner empfohlen:

Ansprechpartner:innen	Zuständigkeit
Betroffene Person	Konflikte oder Beschwerden, die direkt mit der betroffenen Person geklärt werden können
Klassen-/ Schulpflegschaft	Konflikte oder Beschwerden, die die Elternschaft oder die Schulkonferenz betreffen
Klassenleitungen	Konflikte oder Beschwerden, die die Klasse des Kindes oder den Unterricht betreffen
Koordinator:innen der Stufe	Konflikte oder Beschwerden, die die Stufe des Kindes oder die Schullaufbahn betreffen
Schulleitung	Konflikte oder Beschwerden, die die Schule oder das Schulrecht betreffen

Lehrkräfte

Bei Konflikten oder Beschwerden mit Schüler:innen, Eltern, Kolleg:innen oder der Schulleitung wird folgende aufsteigende Ansprechpartner empfohlen:

Ansprechpartner:innen	Zuständigkeit
Betroffene Person	Konflikte oder Beschwerden, die direkt mit der betroffenen Person geklärt werden können
Klassenleitungen	Konflikte oder Beschwerden, die die Klasse oder den Unterricht betreffen
Koordinator:innen der Stufe	Konflikte oder Beschwerden, die die Stufe oder die Schullaufbahn der Schüler:in betreffen

Fachkonferenzen	Konflikte oder Beschwerden, die das Fach oder den Lehrplan betreffen
Lehrer-/ Personalrat	Konflikte oder Beschwerden, die die Arbeitsbedingungen betreffen
Schulleitung	Konflikte oder Beschwerden, die die Schule oder das Schulrecht betreffen

3. Gesprächs- und Verhaltensregeln im Konflikt- oder Beschwerdefall

Um eine konstruktive und respektvolle Kommunikation zwischen den Beteiligten zu fördern, werden folgende Gesprächs- und Verhaltensregeln für den Konflikt- beziehungsweise Beschwerdefall vorgeschlagen und in dem KULT –Modell (s.unten) weiter vertieft:

- Konflikte oder Beschwerden sollten möglichst **zeitnah und persönlich** angesprochen werden, um eine Eskalation zu vermeiden.
- Konflikte oder Beschwerden sollten **sachlich und konkret** formuliert werden, ohne persönliche Angriffe oder Vorwürfe.
- Konflikte oder Beschwerden sollten aus der **eigenen Perspektive** geschildert werden, ohne die Gefühle oder Motive der anderen Partei zu interpretieren oder zu bewerten.
- Konflikte oder Beschwerden sollten mit dem **Ziel einer gemeinsamen Lösung** besprochen werden, die für alle Beteiligten akzeptabel ist.
- Konflikte oder Beschwerden sollten **vertraulich** behandelt werden, ohne unbeteiligte Dritte einzubeziehen oder zu verletzen.
- Konflikte oder Beschwerden sollten mit Namen und Kontaktdaten versehen werden, um eine **transparente Kommunikation** zu ermöglichen. **Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet, da sie die Identität und die Glaubwürdigkeit der Beschwerdeführer verbergen und eine angemessene Rückmeldung oder Klärung erschweren.**
- Konflikte oder Beschwerden sollten **respektvoll und höflich** behandelt werden, ohne die Würde oder die Rechte der anderen Partei zu verletzen.

Prozess der Konfliktklärung

Das **Kult**-Modell ist eine Methode für das Konfliktmanagement, die vier Phasen umfasst: **Klärung, Unterstützung, Lösung und Transfer**. Hier ist ein möglicher Leitfaden für jede Phase:

Klärung: In dieser Phase geht es darum, die Situation zu analysieren und zu verstehen, worum es im Konflikt geht, wer die Beteiligten sind und welche Positionen, Interessen und Bedürfnisse sie haben.

Dabei können zur Unterstützung folgende Fragen beantwortet werden:

- Was ist der Anlass oder der Auslöser des Konflikts?
- Welcher Schweregrad liegt vor/ lohnt sich eine Konfliktaustragung?
- Welche Fakten oder Informationen sind relevant für den Konflikt?
- Welche Gefühle oder Emotionen sind bei den Beteiligten vorhanden oder ausgelöst worden?
- Welche Ziele oder Erwartungen haben die Beteiligten an die Konfliktlösung?
- Welche Werte oder Normen sind für die Beteiligten wichtig oder bedroht?
- Welche Beziehungen oder Rollen bestehen zwischen den Beteiligten?

- Welche Kommunikations- oder Verhaltensmuster sind bei den Beteiligten zu beobachten oder zu vermeiden?

Unterstützung: In dieser Phase geht es darum, eine vertrauensvolle und konstruktive Atmosphäre für den Konfliktlöseprozess zu schaffen.

Dabei sollten folgende Aspekte beachtet werden:

- Die Beteiligten sollten sich gegenseitig **respektieren und wertschätzen**, ohne Vorurteile oder Abwertungen.
- Konflikte oder Beschwerden sollten aus der eigenen Perspektive (**Ich-Botschaften**) geschildert werden, ohne die Gefühle oder Motive der anderen Partei zu interpretieren oder zu bewerten.
- Die Beteiligten sollten **offen und ehrlich** miteinander kommunizieren, ohne Angriffe oder Verteidigungen.
- Die Beteiligten sollten **aktiv zuhören und nachfragen**, ohne Unterbrechungen oder Missverständnisse.
- Die Beteiligten sollten **empathisch und verständnisvoll** sein, ohne Schuldzuweisungen oder Rechtfertigungen.
- Die Beteiligten sollten sich **auf gemeinsame Interessen oder Bedürfnisse fokussieren**, ohne starre Positionen oder Forderungen.

Lösung: In dieser Phase geht es darum, gemeinsam kreative und realistische Lösungen für den Konflikt zu finden und zu bewerten.

Dabei sollten folgende Schritte durchgeführt werden:

- Die Beteiligten sollten möglichst viele **Lösungsideen sammeln**, ohne sie zu bewerten oder zu kritisieren.
- Die Beteiligten sollten die Lösungsideen nach verschiedenen Kriterien **prüfen**, wie zum Beispiel Machbarkeit, Akzeptanz, Nachhaltigkeit oder Fairness.
- Die Beteiligten sollten die Lösungsideen nach ihrer Priorität **ordnen**, ohne sie zu verwerfen oder zu vernachlässigen.
- Die Beteiligten sollten die beste oder die am meisten geeignete Lösung **auswählen**, ohne sie zu erzwingen oder zu manipulieren.
- Die Beteiligten sollten die ausgewählte Lösung **konkretisieren und vereinbaren**, ohne sie zu verändern oder zu verwässern.

Transfer: In dieser Phase geht es darum, die vereinbarte Lösung umzusetzen und zu überprüfen.

Dabei sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Die Beteiligten sollten die **Lösung schriftlich festhalten und dokumentieren**, ohne sie zu vergessen oder zu ignorieren.
- Die Beteiligten sollten die Lösung in die Praxis **umsetzen und verfolgen**, ohne sie zu verzögern oder zu sabotieren.

- Die Beteiligten sollten die Lösung regelmäßig **evaluieren und anpassen**, ohne sie zu verleugnen oder zu leugnen.
- Die Beteiligten sollten die Lösung **reflektieren und würdigen**, ohne sie zu kritisieren oder zu minimieren.