Konzept
zur
Konfliktlösung

Rahmenbedingung

An unserer Schule, der „IGS Burgwedel“, sind täglich viele verschiedene Personengruppen (Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Eltern und Erziehungsberechtigte sowie die Schulleitung) für das erfolgreiche Gelingen eines reibungslosen Schulalltags (mit-) verantwortlich.

Eine vertrauenswürdige und respektvolle Zusammenarbeit aller Mitglieder unserer Schulgemeinschaft ist für uns selbstverständlich.

Im täglichen Umgang miteinander kann es zu Kritik, Beschwerden oder Konflikten kommen. Das ist angesichts der Vielzahl der Menschen in dieser Schule und der hohen Anzahl an zu treffenden Entscheidungen im Laufe des Schulalltags völlig natürlich.

Ziel

Unser Ziel ist es, offen und direkt mit Kritik, Beschwerden oder Konflikten umzugehen, um zur Zufriedenheit aller beizutragen. Ein professioneller Umgang damit wird die Qualität der Arbeit an unserer Schule verbessern.

Deshalb sehen wir …

… Beschwerden als „Alarmsystem“, das auf Probleme, Ärgernisse oder Missverständnisse aufmerksam machen kann. Rechtzeitige Klärung verhindert Eskalationen und ermöglicht konstruktive Lösungen.

… Beschwerden oder Kritik und deren Klärung als einen wichtigen und auch notwendigen Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung.

Wir …

… wollen Konflikte sachlich lösen, um die Zufriedenheit aller Konfliktbeteiligten zu erhalten.

… wollen einen systematischen, einheitlichen und zielorientierten Umgang mit Konflikten führen, um Handlungen und Maßnahmen transparent aufzuzeigen.

Voraussetzungen

Nur die Kenntnis von Problemen kann uns in die Lage versetzen, Fehler zu korrigieren, Eskalationen zu vermeiden und zur Zufriedenheit aller beizutragen. Dabei gelten folgende Grundsätze:

- Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten, um Doppelbearbeitung zu minimieren.
- Möglichst zügige Bearbeitung (auch dann, wenn zunächst keine Lösung erfolgen kann).
- Sich Zeit nehmen + sachliche / faire Auseinandersetzung.
- Ggf. schriftliche Dokumentation.
- Achtung der Umgangsformen.

Vorgehensweise

Die jeweiligen Schritte dienen als Orientierungshilfe. Im Idealfall sollte nach jedem Schritt die gewünschte Lösung aller Beteiligten stehen. Ist das nicht der Fall, folgt der nächste Schritt. Das Einbeziehen der SL erfolgt i.d.R. nur, wenn alle vorherigen Möglichkeiten / Maßnahmen zu keinem Erfolg führten. Bei Straftaten, Dienstvergehen und schwerwiegenden Verstößen gegen bestehende Regeln ist die SL sofort zu informieren. Natürlich können konfliktsituationsübergreifende Helfersysteme wie die Schulsozialarbeit, Beratungslehrkraft (Vgl. Beratungskonzept), SV-Lehrkräfte auch immer als (zusätzliche) Anlaufstelle genutzt werden.

Konflikt: Schüler - Schüler (S)

1. a) Gespräch direkt mit betroffenem S führen oder
   b) Hinzuziehen eines Vertrauensschülers oder Klassensprecher/In oder
   c) Anliegen im Klassenrat thematisieren (klassenintern) oder
   d) Hilfe bei Buddies / Streitschlichtern einholen (klassenextern) oder
   e) S wenden sich mit Anliegen an nächste Lehrkraft (LK) / Schulsozialarbeiter/in / Beratungslehrkraft, diese gibt Info an Klassenleitung (KL) weiter
2. KL führt Gespräche mit allen Betroffenen
   Dokumentation des Vorfalls + Problemlösung
   evtl. Info an Eltern / Elterngespräche
3. KL: Einbeziehung der Jahrgangsleitung (JGL)
4. KL / JGL: Einbeziehung der Schulleitung (SL)

Konflikt: Schüler - Lehrkraft (LK)

1. Gespräch direkt mit betroffener LK führen, ggf. mit Vertrauensschüler / Beratungs-lehrkraft / Schulsozialarbeiter/in
2. S wenden sich mit Anliegen an KL
3. KL führt Gespräche mit allen Betroffenen,
   - Dokumentation des Vorfalls + Problemlösung
   - ggf. Kontakt zu Eltern
4. Hilfe bei Jahrgangsleitung (JGL) bzw. Personalrat (PR) einholen.
5. Einbeziehung der Schulleitung (SL)

Konflikt: Schüler – Mitarbeiter (MA)

1. S wenden sich mit Anliegen direkt an KL / Beratungslehrkraft / Schulsozialarbeiter/in ggf. mit Vertrauensschüler
   + Dokumentation vom Vorfall (Schülersicht) und (Mitarbeitersicht)
2. Einbeziehung der Schulleitung (SL)

Konflikt: Lehrkraft / MA – Lehrkraft / MA

1. Gespräch direkt mit betroffener LK / MA führen
2. LK / MA holt sich Rat bzw. Hilfe bei:
   - Vertrauensperson
   - Beratungslehrkraft
   - Schulsozialarbeiter/in
   - Personalrat
3. Beauftragte Person führt ggf. Gespräche mit allen Betroffenen
   - Dokumentation des Vorfalls + Problemlösung
   - Info an SL
4. Einbeziehung der Schulleitung

Konflikt: Eltern (E) – Lehrkraft / MA

1. Gespräch direkt mit betroffener LK / MA führen
2. E wenden sich mit Sachverhalt an KL, Beratungslehrkraft / Schulsozialarbeiter/in
3. KL führt Gespräche mit betroffener LK / MA ggf. mit Schulsozialarbeiter/in / Beratungslehrkraft / Personalrat
   - Dokumentation des Vorfalls + Problemlösung
   - Rückmeldung an Eltern
4. KL führt Gespräche mit allen Betroffenen, ggf. mit Elternvertretern
   - Dokumentation des Vorfalls + Problemlösung
5. Hilfe bei Jahrgangsleitung einholen (JGL)
6. Einbeziehung der Schulleitung (SL)