

Konflikt- und Beschwerdemanagement

Die Motivation

Überall, wo Menschen miteinander umgehen, leben und arbeiten, sind Meinungsverschiedenheiten und Konflikte nicht zu vermeiden. Die Qualität einer Gemeinschaft bemisst sich nicht daran, ob Konflikte entstehen, sondern an der Art und Weise, wie mit solchen Konflikten umgegangen wird. Dieses Konzept definiert in bewusst allgemeiner Form die geltenden Rahmenbedingungen für das Konrad-Adenauer-Gymnasium in Bonn.

Der Anwendungsbereich

Das vorliegende Konzept für ein Konfliktmanagement soll durch alle am Konrad-Adenauer-Gymnasium agierenden Personen angewendet werden. Dies sind Schüler, Lehrer, Eltern und Verwaltung. Es bezieht sich sowohl auf Konflikte zwischen Personen innerhalb einer dieser Gruppen (z. Bsp. Schüler & Schüler) als auch auf Konflikte zwischen Beteiligten aus unterschiedlichen Gruppen (z. Bsp. Schüler & Lehrer).

Der Grundsatz

Ein Konflikt entsteht zwischen zwei oder mehreren Personen / Konfliktparteien (WER), hat mindestens eine Konfliktursache (WAS) und resultiert in einem Konfliktverhalten (WIE).

Im Schulalltag ist dies häufig eine negative Äußerung/Kritik an schulischen Vorgängen, Personen oder Entscheidungen. Um die jeweils zugrunde liegenden Sachverhalte sicher zu identifizieren, von negativen Vorurteilen zu befreien und erfolgreich zu bearbeiten, muss es verlässliche und allgemein verbindliche Strukturen für das Konfliktmanagement geben.

Diese verbindlichen Regelungen an unserem Gymnasium entwickeln damit für unsere Schülerinnen und Schüler Beispielcharakter und Vorbildfunktion. Einen Konflikt verstehen wir auch als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Kommunikation zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.

Das Konfliktmanagement kommt allen beteiligten Menschen der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden, damit sich auch Schule insgesamt verbessert.

Die Umsetzung

Konfliktbenennung (WER, WAS, WIE) und Deeskalation: Konflikte und deren Auswirkungen dürfen und sollen jederzeit, auch unabhängig von der eigenen Beteiligung, immer offen thematisiert werden. Konfliktbegleitende Aggression wird ebenso wie ein "Wegsehen" nicht toleriert.

Dialog: Für ein gutes Zusammenleben und Zusammenwirken ist es wichtig, Konflikte gemeinsam zu besprechen und zu lösen. Grundsätzlich sprechen zuerst die unmittelbar Betroffenen miteinander. Bei Konflikten zwischen Schülern – gerade bei jüngeren Schülerinnen und Schülern – kann auch der betroffene Klassenlehrer einbezogen werden.

Konsens: Dabei soll insbesondere versucht werden, die Sichtweise der jeweils anderen "Konfliktpartei" wahrzunehmen. Ziel des Gespräches ist es, im Konsens, den eigentlichen Interessensgegensatz sachlich zu benennen, ihn zu entschärfen und mögliche Lösungen dafür zu entwickeln.

Vermittler einschalten: Bei Erfolglosigkeit werden Vermittler

- Klassenlehrer, Elternvertreter, Jahrgangsstufenleiter, Beratungslehrer (Frau Haupts, Herr Aye),
- Stufenkoodinatoren,
- und erst im letzten Schritt die Schulleitung einbezogen.

Für solche weiteren Gespräche gilt ebenso, dass der Konflikt benannt und im Dialog besprochen werden soll, um einen gemeinsamen Konsens zu erreichen.

Das Vollziehen rechtlicher Schritte ist der letzte Ausweg. Die Einhaltung des „Instanzenwegs“ trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.