

Konflikt- und Problemmanagement am Neuen Gymnasium Bochum

Am Neuen Gymnasium Bochum Gymnasium begegnen sich täglich über 1300 Menschen. Es herrscht eine offene und freundschaftliche Atmosphäre, in der sich alle um ein gutes Miteinander bemühen. Dennoch lassen sich Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich nicht immer vermeiden. Nach unserer Vorstellung von einer guten Schule nehmen wir diese Probleme zum Anlass, an bestehende Wertvorstellungen zu erinnern. Uns ist es wichtig, dass grundlegende Werte zum Umgang miteinander von möglichst allen geteilt werden. Dazu sollten diese Wertvorstellungen und Absprachen dazu transparent sein, um einer negativen Veränderung entgegenwirken zu können. In unserer Gesellschaft fühlen wir uns den Prinzipien des demokratischen und wertschätzenden Miteinanders verpflichtet. Diese sollen in unserem schulischen Alltag auch gelebt werden.

Das im Folgenden dargelegte Problemmanagement soll – richtig genutzt – neben der Lösung einzelner Probleme zu einer Verbesserung der Qualität und der Abläufe an der Schule führen.

Konflikte als Normalität begreifen

Konflikte, Auseinandersetzungen und Probleme sind Bestandteil im schulischen Alltag. Konflikte entstehen, wenn unterschiedliche Ansichten und Interessen aufeinanderstoßen, die gegenseitig im Widerspruch stehen und eine Lösung erfordern. Entscheidend ist nicht das Vermeiden von Konflikten, sondern wie Konflikte ausgetragen werden.

Eine der wichtigsten Kompetenzen im Umgang mit Konflikten ist, diese frühzeitig zu erkennen, anzusprechen und ggf. alle Beteiligten schnell an einen Tisch zu holen. Es gilt prinzipiell: Prophylaxe ist besser als Therapie. Die Fähigkeit, Konflikte

- rechtzeitig zu erkennen,
- offen und unbefangen anzusprechen
- als direkt Beteiligter konstruktiv auszutragen,
- als nicht direkt Beteiligter regeln zu helfen,

gehört bei Schülerinnen und Schülern, Lehrkräften und Eltern, die in Schule gemeinsam handeln und Verantwortung tragen, zu den ganz großen Tugenden.

Grenzen der Konfliktlösung

Nicht alle Konflikte lassen sich lösen, denn Konfliktlösung ist auf die Bereitschaft zum veränderten Handeln angewiesen. Menschen haben in einer demokratischen und humanen Gesellschaft nur die Macht, sich selbst zu verändern, nicht die Macht, Änderungen bei anderen zu erzwingen. Die eigene Veränderung kann die Chance erhöhen, dass andere auch ihr Handeln verändern.

Zum Umgang mit Konflikten gehört, dass die Existenz von Konflikten akzeptiert wird und dass nicht jeder Konflikt gänzlich gelöst werden kann, und dass gegensätzliche Sichtweisen schlussendlich ausgehalten werden müssen.

Konfliktklärung setzt voraus, dass man mit seiner Position in das Gespräch geht, aber auch offen für die Position des anderen ist. Aufeinander zugehen, sich annähern oder aufgrund von sinnvollen Argumenten seine eigene Position ändern, ist sicherlich nicht immer einfach, aber im konkreten Fall oft sinnvoll.

Gesprächskultur

Am Neuen Gymnasium Bochum begegnen sich Schülerinnen und Schüler, Lehrerinnen und Lehrer und Eltern mit gegenseitigem Respekt, der auch in der Kommunikation untereinander zum Ausdruck kommt. Sollte eine sachliche Diskussion aufgrund einer aktuellen emotionalen Erregtheit nicht möglich sein, sollte das Gespräch abgebrochen und vertagt werden.

Wichtig ist, dass alle Beteiligten anerkennen, dass in der Realität nicht alle Konflikte lösbar sein können. Gute Konfliktlösungen machen nicht immer alle glücklich und zufrieden. Ein harmonisches Miteinander ist sicherlich immer das höchste Ziel, aber manchmal kann auch eine Distanzierung im Alltag ein guter Weg sein.

Mitwirkung aller Beteiligten

In allen Bereichen schulischer Arbeit bemühen wir uns um Qualifizierung in unserem Umgang miteinander. Die Schüler lernen Respekt gegenüber Mitmenschen in ihren Klassengemeinschaften, sie vertiefen dieses in Arbeitsgemeinschaften und in besonderen Aktionen zur Sozialkompetenz, die im Schulprogramm verankert sind. Die Elternschaft bietet Fortbildung durch externe Referenten an, das Lehrerkollegium bildet sich kontinuierlich fort. So wollen wir gemeinsam ein gutes Zusammenleben gestalten und erhalten.

Zielsetzung des Problemmanagements

Unser Problemmanagement soll neben der Lösung von Einzelproblemen auch zu Qualitäts- und Prozessverbesserungen führen. Es soll der Schulleitung und den Mitwirkungsorganen ermöglichen, früh die unterschiedlichen Bedürfnisse wahrzunehmen und möglichst partnerschaftlich und no-blame-orientiert Lösungen zu aller Zufriedenheit zu finden. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Aufgrund der am Neuen Gymnasium Bochum gemachten Erfahrungen hat die Schulkonferenz am ... folgendes Konflikt- und Problemmanagement verabschiedet:

Oberstes Prinzip ist die direkte Ansprache der betroffenen Person(en). Erst, wenn dies nicht zur Lösung des Problems beiträgt, werden die Beteiligten auf der nächsthöheren Ebene in die Problemlösung einbezogen.

Problemmanagement für Schüler/innen und Eltern:

Bei Problemen mit Mitschülerinnen bzw. Mitschülern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen.
- Klassensprecher/in bzw. Jahrgangsstufensprecher/in versucht eine Vermittlung im Konflikt.
- Streitschlichter/innen werden eingeschaltet (Raum B 034) und bemühen sich um eine Lösung.
- Klassenlehrer/in bzw. Beratungslehrer/in wird ins Vertrauen gesetzt und versucht zu vermitteln.
- Eine SV-Lehrerin bzw. ein SV-Lehrer wird eingeschaltet und schlägt weitergehende Maßnahmen vor.
- Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe können ihre Erfahrungen weitergeben.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit Lehrerinnen bzw. Lehrern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Konflikt zu lösen.
- Die Klassenlehrerin bzw. der Klassenlehrer wird eingeschaltet und schlägt weitergehende Maßnahmen vor.
- Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe versuchen als erweiterte Schulleitung eine Problemlösung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit der Benotung:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Konflikt zu lösen.
- Ggf. Klassenlehrer / Jahrgangsstufenleiter oder SV-Lehrer/innen beraten über weitergehende Vermittlungsmöglichkeiten.
- Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe versuchen als erweiterte Schulleitung eine Problemlösung.
- Die Schulleitung steht zu einem Beratungsgespräch zur Verfügung und kann ggf. Fachvorsitzende oder andere Fachlehrer/innen aus dem Hause zu Rate ziehen.
- Die Vermittlung hat keinen Erfolg gezeigt, dann kann über den Schulleiter Beschwerde oder Widerspruch eingelegt werden.
- Der Beschwerde oder dem Widerspruch kann nicht abgeholfen werden: die Schulaufsicht bei der Bezirksregierung erhält den Fall vorgelegt und entscheidet.

Problemmanagement für das lehrende Personal:

Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Schülern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen
- Die Eltern werden informiert und man versucht im gemeinsamen Gespräch den Konflikt zu lösen
- Die Klassenlehrerin / der Klassenlehrer bzw. die Jahrgangsstufenleitung wird eingeschaltet und schlägt weitergehende Maßnahmen vor.
- Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe versuchen, als erweiterte Schulleitung eine Problemlösung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit Eltern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Klassenlehrer/in oder eine Lehrkraft des Vertrauens versucht eine Vermittlung im Konflikt.
- Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe versuchen als erweiterte Schulleitung eine Problemlösung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit Kolleginnen bzw. Kollegen:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln.
- Ggf. wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit dem nichtlehrenden Personal:

- Man versucht durch das direkte Gespräch, mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen
- Der Hausmeister unternimmt einen Vermittlungsversuch.
- Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln.
- Ggf. wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit der Schulleitung:

- Man versucht, durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Eine andere Person der Schulleitung vermittelt.
- Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln.
- Ggf. wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen.
- Mitglieder des Personalrates beraten bzw. vermitteln.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann der für unsere Schule zuständige Dezernent bei der Bezirksregierung ins Vertrauen gezogen werden.

Problemmanagement für das nichtlehrende Personal:

Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Schülern:

- Man versucht, durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Die Eltern werden informiert und man versucht im gemeinsamen Gespräch den Konflikt zu lösen
- Der Hausmeister unternimmt einen Vermittlungsversuch (ggf. unter Hinzuziehung der Klassenleitung).
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit Kolleginnen bzw. Kollegen des nichtlehrenden Personals:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen.
- Der Hausmeister unternimmt einen Vermittlungsversuch.
- Die Schulleitung unternimmt einen Vermittlungsversuch.
- Mitglieder des Personalrates beraten bzw. vermitteln.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Personalabteilung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit dem lehrenden Personal:

- Man versucht, durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Der Hausmeister unternimmt einen Vermittlungsversuch.
- Mitglieder des Lehrerrates bzw. des Personalrates beraten bzw. vermitteln.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe (z.B. bei der Stadt bzw. der BR) herangezogen werden.

Bei Problemen mit dem Hausmeister / der Hausmeisterin:

- Man versucht, durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Die Schulleitung unternimmt einen Vermittlungsversuch.
- Mitglieder des Personalrates beraten bzw. vermitteln.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Personalabteilung bei der Stadtverwaltung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit der Schulleitung:

- Man versucht, durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Der Hausmeister unternimmt einen Vermittlungsversuch.
- Eine andere Person der Schulleitung vermittelt.
- Mitglieder des Lehrerrates bzw. des Personalrates beraten bzw. vermitteln.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Personalabteilung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.