

# PBS- Konfliktmanagement Vorgehensweise bei Kritik, Konflikten und Beschwerden

Konflikte gehören in einer Schule zum Alltag. Die Arbeitsgruppe "Konfliktmanagement" hat sich daher Gedanken darüber gemacht, wie wir in unserer Schule mit Konflikten umgehen wollen. Wir haben eine Struktur erarbeitet, wer in den verschiedenen

Konfliktkonstellationen hinzugezogen werden muss. Ziel sollte sein, den Konflikt auf einer unteren Ebene zu lösen und eine Eskalation zu vermeiden.

Wir wünschen uns eine offene, vertrauensvolle Atmosphäre, in der Konflikte rechtzeitig angesprochen und gelöst werden oder erst gar nicht entstehen. Regelmäßiges Feedback kann ein Beitrag dazu sein.

Die Gespräche bauen aufeinander auf, d.h. wenn das Konfliktgespräch auf der ersten Stufe nicht zu einer Lösung führt, wird die zweite Stufe eingeleitet usw.

#### Kritik von Schülern an Schülern:

- Gespräch zwischen den Betroffenen (4-Augen), initiiert durch Lehrkraft
- 2. Evtl. mit einem von beiden akzeptierten Streitschlichter (Mitschüler/in)
- 3. mit Einbeziehung des Klassenlehrers)
- 4. mit Einbeziehung eines von beiden akzeptierten Mediators (z.B. Schulsozialarbeiterin oder Beratungslehrer/in)
- 5. mit Einbeziehung der FGL bzw. AL
- mit Einbeziehung des Schulleiters/der stellvertretenden SL.

#### Kritik von Schülern an Lehrern:

1. Gespräch Schüler/Klasse mit Fachlehrer/-in

Haben einzelne Schüler oder eine Klasse mit einem Fachlehrer einen Konflikt, so sollte dieser im direkten Gespräch mit dem Lehrer geklärt werden. Ein Mediator kann hinzugezogen werden, z.B. Verbindungslehrer/in, Beratungslehrer/in oder Schulsozialarbeiterin. Nichtbetroffene Kollegen, die von der Klasse auf diesen Konflikt angesprochen werden, sollen sich neutral verhalten. Betrifft der Konflikt große Teile der Klasse, kann der Klassensprecher die Anliegen bündeln.

#### 2. Klassenlehrer

Leitet ein Gespräch zwischen den beteiligten Parteien in die Wege (evtl. Vertretung der Klasse durch die Klassensprecher) und moderiert, evtl. Einbeziehung eines Mediators.

3. **Fachgruppenleitung** (optional, je nach Abteilung) moderiert ein Gespräch mit der Lehrkraft und den Schülern. Informiert die Abteilungsleitung, wenn der Konflikt nicht gelöst werden konnte.

#### 4. Abteilungsleitung

moderiert ein Gespräch mit der Lehrkraft und den Schülern; entscheidet selbst über weiteres Vorgehen oder informiert die Schulleitung, wenn der Konflikt nicht gelöst werden konnte.

5. **Schulleitung** spricht mit den Beteiligten.

#### Sonderfall: Schüler wenden sich direkt an den Schulleiter/ die stellv. SL:

- 1. Während des Unterrichts werden die Sch. in der Regel in den Unterricht zurückgeschickt und auf die übliche Vorgehensweise verwiesen (s.o.),
- 2. wenn er/sie dies wünscht, bekommt der/die Sch. an den folgenden Tagen einen Termin bei der SL.
- 3. falls das Zurückschicken nicht möglich ist, wird der Sch. an die Schulsozialarbeiterin verwiesen.
- 4. in speziellen Fällen (akuten Krisensituationen), wo auch dies nicht möglich ist, versucht die SL die Lehrkraft hinzuzuziehen, um die Emotionen zu beruhigen und den Sachverhalt zu klären,
- 5. wenn sich der Konflikt in der akuten Situation nicht lösen lässt → siehe übliche Vorgehensweise.

Der Schulleiter/ die stellv. SL trifft keine Entscheidungen, bevor nicht alle am Konflikt Beteiligten gehört wurden.

### Kritik von Schülern an FGL/AL/SL:

- 1. Direktes Gespräch suchen
- 2. unter Einbeziehung des Klassenlehrers/ Verbindungslehrers/der Schulsozialarbeiterin.

#### Kritik von Lehrer/innen an Schüler/innen:



- 2. Gespräch von KL + FL + Sch., evtl. auch mit den Eltern Falls weitere Schritte nötig erscheinen: kurze Aktennotiz (Formblatt Gesprächsprotokoll
- Klassenkonferenz, wenn mehrere FL mit dem Sch. Probleme haben, evtl. mit Schulsozialarbeiterin/ Beratungslehrer/in
- 4. wenn Beschlüsse der KK nicht erfolgreich umgesetzt werden können: Gespräch des betroffenen FL mit KL + AL; beschließen weitere Maßnahmen
- 5. Einbeziehen des Schulleiters/der Stellv. SL.

### Kritik unter Kolleg/innen:

- 1. Vier-Augen-Gespräch
- 2. Gespräch mit dem jeweiligen Kollegen unter Hinzuziehung eines beliebigen Mediators, der von beiden akzeptiert ist, z.B. ÖPR, Sozialarbeiterin, Schulseelsorger... bei fachlichen Belangen: unter Hinzuziehung des FGL, evtl. des Fachberaters vom RP Die Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten: Ergebnisprotokoll an alle Beteiligten
- 3. AL moderiert gemeinsames Gespräch mit den betr. Kollegen/innen
- 4. SL oder Stellv. SL leitet ein solches Gespräch

# Kritik von Kolleg/innen an Weisungsbefugten (AL /stellv. SL/SL):

- 1. direktes Vier-Augen-Gespräch, evtl. mit ÖPR-Beteiligung Die Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten: Ergebnisprotokoll an alle Beteiligten
- mit Schulleiter, sofern er nicht selbst betroffen ist
- Einbeziehung des RP / Beteiligung des HPR/Berufsverbandes/ evtl. eines Rechtsbeistandes

### Sonderfall Kritik an Stundenplänen:

- Leitgedanken der Stundenplanung beachten (Qualitätshandbuch),
- direkt gegenüber der stellvertretenden SL äußern, wird von ihr an AL weitergeleitet
- CC mail an AL möglich.

## Kritik von Weisungsbefugten (AL /stellv. SL/ SL) an Kolleg/innen:

- 1. direktes Vier-Augen-Gespräch, evtl. gleich Schritt 2
  Die Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten: Ergebnisprotokoll
  an alle Beteiligten
- 2. mit Einbeziehung des ÖPR bei fachlichen Belangen: unter Hinzuziehung des FGL, evtl. des Fachberaters vom RP Die Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten: Ergebnisprotokoll an alle Beteiligten
- 3. Einbeziehen des Schulleiters

#### Kritik von Eltern/Betrieben an Lehrer/innen:

- 1. direktes Gespräch zwischen den Beteiligten,
- 2. Gespräch des Schulleiters mit den Konfliktparteien.

Stand: GLK 16.2.2016