

# Umgang mit Konflikten und Beschwerden

Handreichung für Schüler und Lehrkräfte  
Teil 1: Umgang mit Konflikten  
Teil 2: Umgang mit Beschwerden



Handreichung für Schüler und Lehrkräfte  
Teil 1: Umgang mit Konflikten  
Teil 2: Umgang mit Beschwerden

2. Auflage, Januar 2015



Eckener-Schule RBZ Flensburg  
Friesische Lücke 15  
24937 Flensburg  
Tel. 0461 85 2531  
Fax. 0461 85 2143  
verwaltung@esfl.de  
www.eckener-schule.de

# Umgang mit Konflikten

Menschen sind in ihrem Denken frei. Sie haben daher unterschiedliche Sichtweisen von sich und ihrer Umwelt. Dies ist ein hoher Wert und für die Entwicklung der Menschen sowie für das soziale Zusammenleben zwingend notwendig. Die unterschiedlichen Vorstellungen von sich und der Umwelt führen auch zu unterschiedlichen Verhaltensweisen. Diese Unterschiede werden nach außen sichtbar, verschieden wahrgenommen und nicht immer gleich gedeutet. So können Konflikte entstehen, ohne dass eine böse Absicht dahinter steckt.

## **Konfliktlösungskompetenz ist zukunftsweisend**

Krisen und Konflikte kommen in jeder Schule vor, denn sie lassen sich oft ganz einfach nicht verhindern. Ist die Krise einmal da, stellt sich die zentrale Frage nach dem „was nun?“. Die Professionalität, mit der die Schule durch die krisenhafte Situation führt, prägt maßgeblich deren Verlauf, das Ergebnis sowie die Befindlichkeit aller Beteiligten und entscheidet damit oft direkt mit über die weitere Zukunft sowohl der Schülerinnen und Schüler, als auch der Schule.

Unser Verständnis von professionellem Konfliktmanagement ist mehr als nur „den Konflikt als Chance“ zu sehen. Imageschäden abwenden, Verlust von Ressourcen verhindern, Loyalität erhalten, rasch die richtige Lösung ansteuern, klare Strategien umsetzen und professionelle Kommunikation sowie das Verhindern von Reibungsverlusten sind nur einige zentrale Elemente auf dem Weg aus dem Konflikt.

Unser Ansatz baut auf der Basis einer ganzheitlichen Betrachtungsweise auf, wie sie im professionellen Konfliktmanagement entwickelt wurde:

- Achtsamkeit
- differenzierte Wahrnehmung
- klare Strategien
- Mut, neue Wege zu beschreiten
- Wertschätzung gegenüber allen Beteiligten
- Ausschöpfen des vorhandenen Potenzials
- wirkungsvolle Kommunikation
- ein ganzheitliches Führungsverständnis
- Entwicklung als Ziel

## Konfliktmanagement an der Eckener-Schule

Ein Konflikt ist ein inneres Erleben. Die Wahrnehmung der Umstände und deren Umgang damit sind ein subjektiver Vorgang. Die Wirkung des Konfliktes wird als belastend, störend, ärgerlich, gefährlich oder Angst machend erlebt. Manchmal erleben wir diese Gefühle und Gedanken als sehr stark und verlieren die Kontrolle, sind hilflos und überfordert. Wir sind stark gefordert und wollen der unangenehmen Situation angemessen und professionell begegnen.

In sozialen Systemen wie dem Arbeitsleben und der Schule ist es notwendig, dass wir nicht alles beschönigen und auch nicht verdrängen und vermeiden. Viel sinnvoller ist es, Konflikte aktiv anzugehen und in einem konstruktiven Miteinander zu bearbeiten. Durch den konstruktiven und kooperativen Umgang kann es gelingen, Konflikte frühzeitig zu erkennen und zum Wohle aller Beteiligten zu lösen. Dies kann man erlernen und auch durch Methoden der Konfliktbewältigung unterstützen. Das Vorgehen hierzu basiert auf den folgenden Grundlagen:

### Konflikte wahrnehmen

- Konflikte frühzeitig wahrnehmen
- Konflikte nach ihrer Art und in ihrem Eskalationspotential einschätzen
- eigene und fremde Anteile eines Konflikts erkennen und damit umgehen

### Lösungen für Konflikte finden

- Konflikte beschreiben können, aktiv zuhören und unterschiedliche Positionen herausarbeiten
- mutig und bereit sein, Konflikte anzugehen
- Konflikte als Chance sehen: Streiten und gemeinsame Lösungen finden kann verbinden und Beziehungen stärken
- Konflikte wertschätzen; sie können fruchtbar und konstruktiv sein
- kooperativ und geduldig sein
- Die andere Person wertschätzen und aufeinander zugehen

Uns ist ein gutes Schulklima wichtig. Dennoch sind Konflikte im Schulalltag nicht immer vermeidbar. Damit unsere Schülerinnen und Schüler lernen, wie man Konflikte auf einem guten Weg lösen kann, haben wir folgende Hinweise zusammengestellt:

#### Kontakt aufnehmen

- wenn Klärungsbedarf besteht, zuerst das Gespräch mit dem Konfliktpartner suchen
- Probleme offen ansprechen
- keine Parallelgespräche führen oder immer alle Konfliktpartner über einzelne Gespräche informieren
- nur wenn sich keine Lösung ergibt, weitere Personen ansprechen und einbinden (Fahrplan zur Konfliktbewältigung nutzen)

#### Gespräche vorbereiten und strukturieren

- Tipps für ein gutes Gespräch
- nur von Angesicht zu Angesicht
- keine Konfliktgespräche am Telefon
- möglichst gleiche Anzahl an Teilnehmern einer „Partei“
- Gesprächsregeln einhalten (siehe unten)
- wichtige Inhalte schriftlich gemeinsam festhalten

#### Vorbereitung des Gesprächs

- Terminvereinbarung direkt über die Person, das Sekretariat oder eine Mail
- Anliegen / Problem benennen
- vorab überlegen: Fehlen mir Informationen? Habe ich schon Lösungsvorschläge?
- wenn nötig klären, wer das Gespräch moderiert

#### Durchführung des Gesprächs - Gesprächsregeln

- Einstieg – etwas Nettes sagen
- Anliegen / Problem beschreiben
- Ziele formulieren
- Lösungen gemeinsam erarbeiten
- Ergebnisse zusammenfassen, eventuell wichtige Inhalte schriftlich festhalten

Leider keine Lösung gefunden - was tun? Helfen können

- Klassensprecher/innen
- Beratungslehrer/innen, SV und SV-Lehrkraft
- Bildungsgangleiter/innen
- Schulleitung
- Klassenelternbeirat – Schulelternbeirat
- Betrieb, Ausbilder, Kammern, abH
- Im Rechtsstreit die Schulaufsicht am MBK einschalten

## Fahrplan für die Konfliktbewältigung

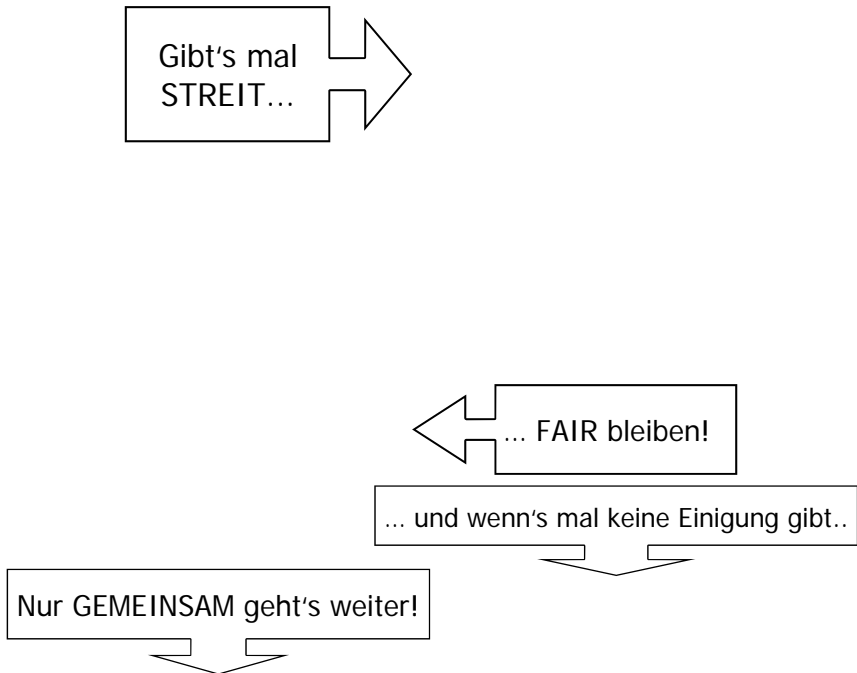
Titel	Konfliktmanagement
Prozessverantwortlicher	Schulleiter
Version	1
Datum	Januar 2013

Auslöser / Start	Unterschiedliche Sichtweisen treffen aufeinander, mit der Gefahr zu eskalieren
------------------	--

Nr.	Schritt / Einzelaktivität	Hinweise / notwendiger Input	Verantwortlich
1	Konflikt sachlich formulieren		der Konfliktpartner oder der Angegriffene
2a	Bei einfachen Konflikten: Klärendes Gespräch mit dem Konfliktpartner suchen		der „Angegriffene“
2b	Bei komplexen Konflikten: Gemeinsam das weitere Vorgehen klären		der „Angegriffene“
3	Gespräch/e vorbereiten	Tipps für ein gutes Gespräch	alle Beteiligten
4	Gespräch/e durchführen	Innere Haltung zum Finden von Lösungen für Konflikte	alle Beteiligten
5	Gesprächsausgang ohne zufriedenstellende Lösung: Lösung in einem nächsten Schritt erarbeiten	Weitere Ansprechpartner	der Konfliktpartner oder der Angegriffene

Ende	Die unterschiedlichen Sichtweisen sind dargestellt und von allen Beteiligten akzeptiert. Eine Lösung ist formuliert.
Output	Konstruktiver Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen
Messgröße(n)	Zufriedenheitsmessung

# Umgang mit Konflikten



**... HILFE holen!**



# **Umgang mit Konflikten**

## Zusammenfassung

### **WAS?**

- Problem klar benennen

### **WER?**

- Schritte festlegen, wer zur Lösung eingebunden werden sollte (Klassensprecher, SV-Lehrer, Klassenlehrer, Elternvertreter, Beratungslehrkräfte, Schulsozialarbeiter etc.)

### **WANN?**

- Termin festlegen, wann das Klärungsgespräch stattfinden soll
- Zeitnahen Klärungstermin suchen
- keine Parallelgespräche führen oder immer alle Konfliktpartner über Gespräche informieren

### **WO?**

- Ort / Raum festlegen

# Umgang mit Beschwerden

Uns ist die Zufriedenheit aller an Schule beteiligten Personen wichtig. Trotz allem gibt es Anlässe für Unzufriedenheit. Damit wir als Schule die Chance bekommen, mit unseren Schwächen konstruktiv umzugehen und uns zu verbessern, beschreiben wir im Folgenden unseren Umgang mit Beschwerden:

## Fahrplan für den Umgang mit Beschwerden

Titel	Beschwerdemanagement
Prozessverantwortlicher	Schulleiter
Version	1
Datum	Januar 2013

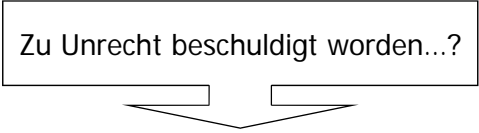
Auslöser / Start	Eine Beschwerde geht ein
------------------	--------------------------

Nr.	Schritt / Einzelaktivität	Hinweise / notwendiger Input	Verantwortlich
1	<b>Beschwerde vortragen: Die Beschwerde schriftlich verfassen</b> (Nur dieser Schritt ist für den Beschwerdeführer wichtig)	Anonyme Beschwerden werden zur Kenntnis genommen, aber nicht weiter verfolgt	Beschwerdeführer bzw. Person, welche die Beschwerde entgegen nimmt
2a	Beschwerde an die zuständige Stelle weiterleiten		Person, welche die Beschwerde entgegengenommen hat
2b	Beschwerde prüfen		Inhaltlich zuständige Person
2c	Beschwerdeführer informieren über Eingang der Beschwerde	Innerhalb von 3 Tagen nach Eingang der Beschwerde	
3	Entscheidung treffen:		
3a	unberechtigte Beschwerde	Rückmeldung an Beschwerdeführer	
3b	berechtigte Beschwerde		
4a	Ursachenbeseitigung nicht möglich:	Rückmeldung an Beschwerdeführer	Inhaltlich zuständige Person
4b	Ursachenbeseitigung möglich: Ursache beseitigen	Rückmeldung an Beschwerdeführer	
5	Information an Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) bzw. Prozessverantwortlichen		Inhaltlich zuständige Person
6a	Prozess optimieren: Nein		QMB bzw. Prozessverantwortlicher
6b	Prozess optimieren: Ja		

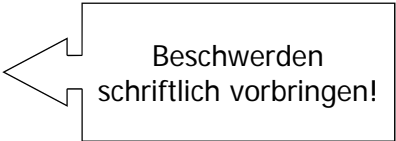
Ende	Die Beschwerde ist bearbeitet – Rückmeldung ist erfolgt
Output	Die Situation ist verbessert
Messgröße(n)	Zufriedenheitsmessung

# Umgang mit Beschwerden

Zu Unrecht beschuldigt worden...?



Beschwerden  
schriftlich vorbringen!



**... und die Gerechtigkeit siegen lassen!**



Eckener-Schule RBZ Flensburg  
Friesische Lucke 15  
24937 Flensburg  
Tel. 0461 85 2531  
Fax. 0461 85 2143  
verwaltung@esfl.de  
www.eckener-schule.de