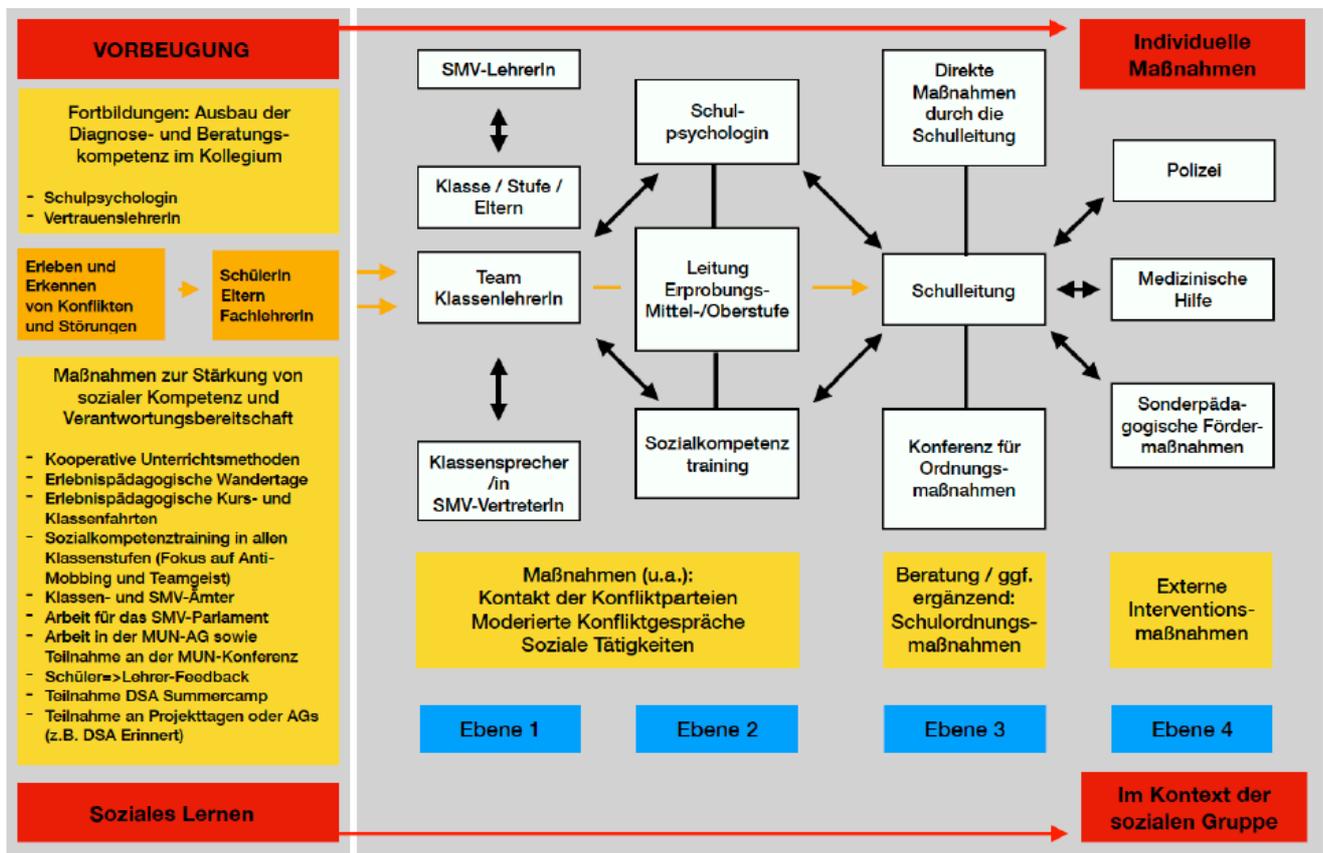


## Konstruktiver Umgang mit der Klärung von Sachverhalten, Konflikten und Beschwerden an der Deutschen Schule Athen

Auch im System Schule kommt es zu Spannungen und zu Verhaltensweisen, die das Miteinander stören. Missverständnisse, Misstrauen und fehlende Kommunikation lösen häufig Ärger, ungeklärte Sachverhalte und Konflikte aus, die nicht zu einem positiven Klima und der Steigerung der Qualität an der Schule beitragen. Die Schule verfolgt ein stufenartiges, systemisches Interventionskonzept zu deren Prävention und Bewältigung. Greift dieses Konzept alleine nicht, kann Hilfe sinnvoll sein, um Sachverhalte transparent darzulegen, Missverständnisse und Konflikte konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

### Systematisches Interventionskonzept:



Unzufriedenheit oder gar Beschwerden zu schulisch relevanten Aspekten, Themen und aufgetretenen Konflikten können die Betroffenen auf allen Seiten emotional stark belasten und sollten zeitnah angemessen, konstruktiv und vertrauensvoll thematisiert werden, damit das Schulklima, das pädagogische Konzept gemäß dem Leitbild der Deutschen Schule Athen (DSA) und die Kooperationsgemeinschaft zwischen Elternhaus und dem System Schule nicht beeinträchtigt werden.

### **Speziell ausgebildetes Personal**

An der DSA stehen eine Vielzahl an AnsprechpartnerInnen (u.a. Schulpsychologin, KlassenlehrerIn und SMV-LehrerIn) für die SchülerInnen sowie für die Eltern zur Klärung von Sachverhalten oder Konflikten zur Verfügung. Sie vereinbaren auf freiwilliger Basis und unter Beachtung der Vertraulichkeit Termine mit Einzelnen oder mit allen am Konflikt beteiligten Personen. Sind mehrere an einem Konflikt beteiligt und lassen diese sich auf den Gesprächsprozess ein, ist dadurch häufig schon ein wesentlicher Schritt in Richtung Problemlösung getan. Unser systemischer Gesprächsansatz möchte die positiven Zustände wie Selbstwert, Selbstachtung und Selbstvertrauen fördern. In unseren Gesprächen gehen wir von der Gleichrangigkeit und Wertschätzung aller am Gespräch Beteiligten aus. Die Gespräche sollen in einer konstruktiven und lösungsorientierten Art und Weise stattfinden, sodass die Gesprächsparteien Fragen stellen, ihre Sichtweise einbringen und erweitern können sowie eigene Lösungen entwickeln und ihr Verhalten reflektieren können.

### **Systemisches Konzept**

Bevor der Kontakt zur DSA aufgenommen wird, ist es wichtig zu klären, welcher Natur das Anliegen ist, das thematisiert soll. Um einerseits so konkrete Hilfe wie möglich anzubieten und andererseits die Belastung aller Beteiligten an der DSA so niedrig wie möglich zu halten, bieten wir ein systemisches Konzept zur Bewältigung von Konflikten und im Umgang mit Beschwerden an, das in unterschiedliche Stufen nach der Schwere des Anliegens unterteilt ist. Grundsätzlich werden an der DSA in unterschiedliche Anliegen, Sachverhalte und Konflikte unterschieden. Eine hohe Bedeutung für die Mithilfe bei der Bewältigung von Konflikten hat das große Engagement des Elternvereins und der EltervertreterInnen im Rahmen der Kooperationsgemeinschaft zwischen der Schule und der Elternschaft. Zu dieser

gehören regelmäßige Treffen der Elternvertretungen eines Jahrgangs mit Stufen- und Schulleitung, in denen auch besondere Anliegen vorgetragen werden können.

***Bedenken, ungeklärte Sachverhalte und leichte Konflikte:***

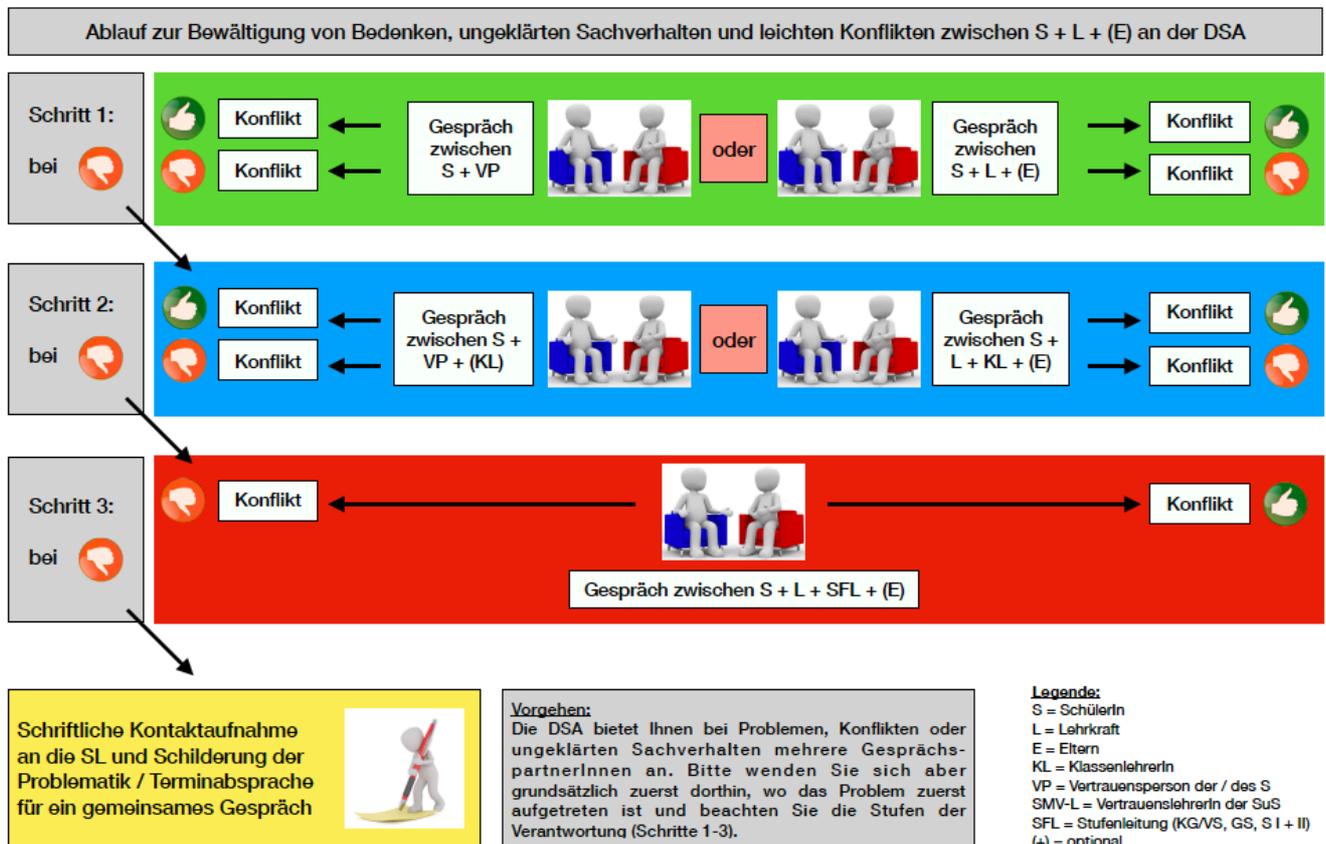
- „Bedenken“ sind ein Ausdruck von Besorgnis oder Zweifeln hinsichtlich einer als wichtig erachteten Angelegenheit, für die Klärung gesucht wird.
- „Ungeklärte Sachverhalte / Verständnisprobleme in der Kommunikation“ können unterschiedliche Gründe haben und reichen im Normalfall vom harmlosen „Aneinander vorbei reden“ bis zur Fehlinformation. Vor der Kontaktaufnahme ist bitte zu prüfen, ob alle Fakten und Informationen (Elternbriefe, Emails, Termine, Absprachen, Schulordnung etc.) über die unterschiedlichen Kommunikationskanäle der Schule erhalten wurden.
- „Leichte Konflikte“ sind solche, die sich aus dem Miteinander zwischen unterschiedlichen Beteiligten an der DSA ergeben. Dazu zählen Unstimmigkeiten, Unachtsamkeiten, Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten, die im Normalfall unkompliziert gelöst werden können.

Die DSA nimmt eine transparente Kommunikation sehr ernst und ist daran interessiert, Bedenken, Kommunikationsprobleme und leichte Konflikte schnell und unbürokratisch zu beseitigen. Normalerweise sollten Bedenken oder Aspekte, die den Schulalltag an der DSA betreffen, zuerst mit der relevanten Lehrkraft oder der Klassenleitung besprochen werden, die direkt an einer bestimmten Situation beteiligt ist oder über Aspekte des Schulalltages informieren kann.

Um mit den Lehrkräften an der DSA in Kontakt treten zu können, ist der unbürokratische Weg mithilfe des Schulmanagers hilfreich, um Termine für individuelle Sprechstunden zu buchen. Alternativ ist es möglich, sich per Mail direkt an das Sekretariat der DSA zu wenden.

Fließdiagramm I informiert über den Ablauf zur Bewältigung Bedenken, ungeklärten Sachverhalten und leichten Konflikten.

## Fließdiagramm I



### **Beschwerden und schwere soziale Konflikte:**

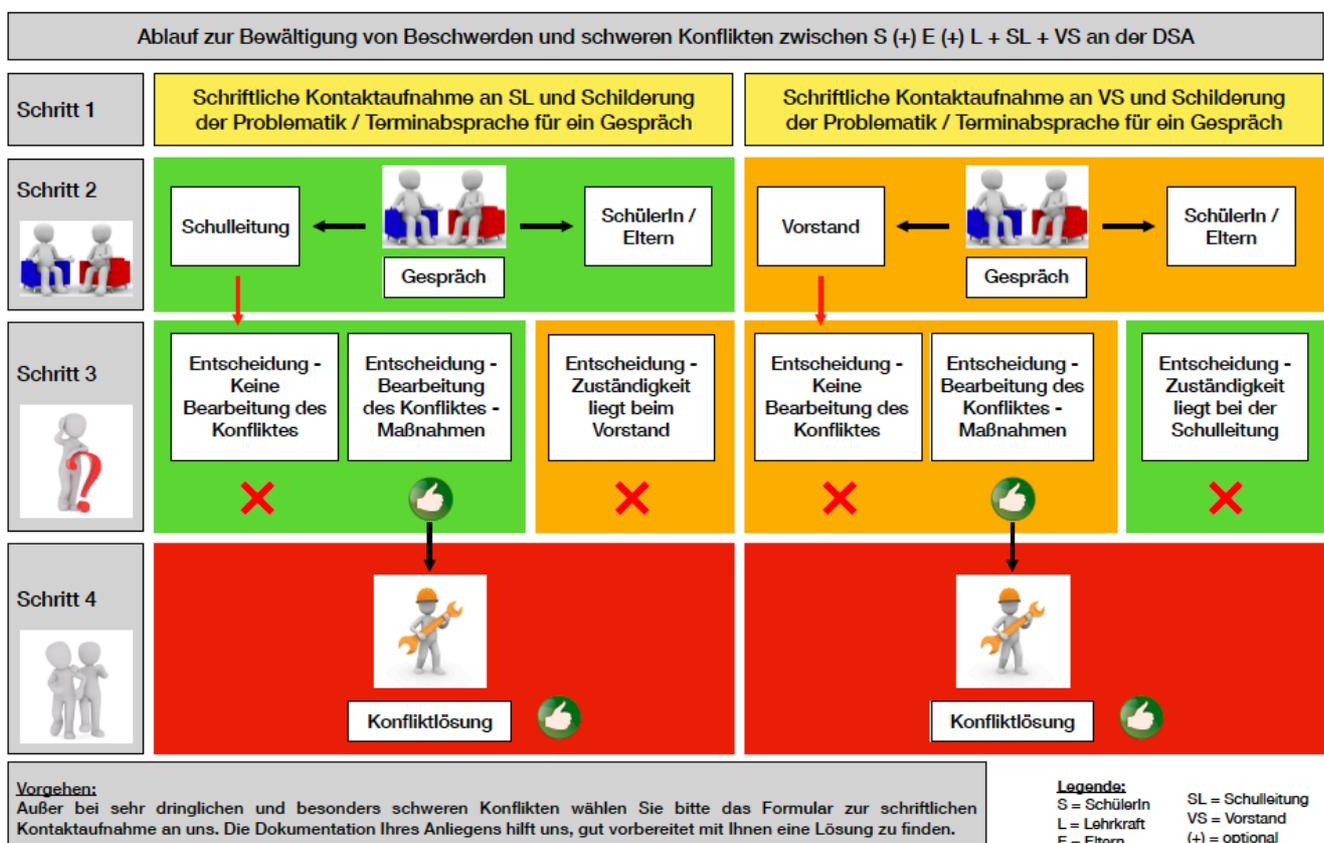
- „Beschwerden“ sind ein Ausdruck von Unzufriedenheit hinsichtlich ergriffener Maßnahmen bzw. der fehlenden Ergreifung von Maßnahmen. Dazu können z.B. Beschwerden gegenüber Entscheidungen schulischer Gremien oder gegenüber bestehenden Regelungen an der DSA gezählt werden.
- „Soziale Konflikte“ können überall dort auftreten, wo Menschen miteinander leben und arbeiten. Ist es nicht möglich, unterschiedliche Interessen, Ziele, Bedürfnisse und Wünsche im Schulalltag schnell zu bereinigen und wird das normale Maß einer Konfliktsituation wesentlich oder dauerhaft überschritten, dann liegt es in der Verantwortung der DSA, direkt zu handeln. Zu schweren sozialen Konflikten wird z.B. jegliche Art von Gewalt in der Schule gerechnet, welche in Form von Beleidigungen im realen und virtuellen Raum, in Form von respektlosem übergriffigem Verhalten (u.a. sexualisierte Belästigung, Handlungen von sexualisierter Gewalt), in Form von rassistischem, diskriminierendem Verhalten und in Form von körperlichen Übergriffen bis hin zu Bedrohungen auftreten kann.

Im Zusammenhang mit Gewalt in der Schule wird zudem immer häufiger der Begriff „Mobbing“ verwendet.

Die DSA nimmt Beschwerden und schwere soziale Konflikte sehr ernst und ist daran interessiert, transparent sowie ziel- und lösungsorientiert zu handeln. Gegebenenfalls erfolgt die Kommunikation zu den griechischen und / oder deutschen Behörden nach Einzelfallprüfung von der Schule (Schulleitung und Vorstand) bei Verstößen gegen Grundsätze der demokratischen Grundordnung.

Fließdiagramm II informiert über den Ablauf zur Bewältigung und Lösung von Beschwerden und schweren sozialen Konflikten.

### Fließdiagramm II



Damit ein Anliegen professionell behandelt werden kann, ist es schriftlich mithilfe des Formulars im Anhang an die DSA zu adressieren. Für pädagogische Angelegenheiten steht die Schulleitung zur Verfügung, für nichtpädagogische der Vorstand:

Schulleitung	Vorstand
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulbetrieb</li> <li>- Vermeidung von Unterrichtsausfall / Koordination von Vertretungsunterricht</li> <li>- Personaleinsatz</li> <li>- Unterrichtsqualität</li> <li>- Leistungsbewertung</li> <li>- Prävention (Konflikt-, Gewalt-, Drogen-)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulgeld</li> <li>- Gebäudekomplex inklusive Außenanlagen</li> <li>- Verwaltung / Nichtpädagogisches Personal</li> <li>- Infrastruktur - Verkehrssicherheit</li> <li>- Ferienplan inklusive Brückentage</li> <li>- Schulverein</li> </ul>

Die DSA versteht unter Beschwerden und schweren sozialen Konflikten nicht die Verhandlung bzw. Diskussion von Noten einzelner SchülerInnen sowie deren Versetzung oder Nicht-Versetzung in eine bestimmte Klasse. Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regeln entsprechend bearbeitet. Ferner ausgenommen von Beschwerden und schweren sozialen Konflikten sind die Entscheidungen zur Schullaufbahn (u.a. die Einstufung als Real- oder HauptschülerInnen, Entscheidungen über Disziplinarmaßnahmen sowie Diskussionen zu Lehrplänen und Prüfungen. Diese Regelungen und Abläufe sind mit der Kultusministerkonferenz Deutschland (KMK) abgestimmt.)

### **Respektvolle Kommunikation**

Die DSA verpflichtet sich dazu, sämtliche Beschwerden auf angemessene und objektive Weise zu untersuchen und BeschwerdeführerInnen eine qualitativ hochwertige Untersuchung zuzusichern. Wir legen Wert auf eine achtsame und respektvolle Kommunikation miteinander und gegenüber allen Schulbeteiligten (Schülerschaft, Lehrerschaft, Verwaltung, Elternschaft, Vorstand). Die Fähigkeit zum Perspektivwechsel und zur Empathie sind für uns zielführende Kompetenzen zur Pflege der vertrauensvollen und respektvollen Zusammenarbeit. Unsere Überzeugung ist es, dass die gegenseitige Bereitschaft zur sachlichen Problem- bzw. Konfliktlösung einen existenziellen Beitrag zum Schulfrieden leistet.



**Grund, warum die Lösung für Sie bislang nicht zufriedenstellend war:**

**Welche Maßnahmen sollten Ihrer Meinung nach zur Lösung des Problems ergriffen werden?**

Unterschrift: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Nur für den Dienstgebrauch

Datum des Erhalts: \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_