Leitfaden zum Problemmanagement

"Wenn du mit einem Zeigefinger auf andere Menschen zeigst,
zeigen drei Finger auf dich zurück!"
(Gustav Heinemann)

Am Gymnasium im Gustav-Heinemann-Schulzentrum arbeiten über 700 Menschen zusammen, im gesamten Schulzentrum ca. 1800 Menschen. Wir alle bemühen uns immer, eine freundschaftliche und familiäre Atmosphäre zu erzeugen, in der zwischenmenschliche Probleme möglichst selten auftreten, jedoch nicht ausgeschlossen werden können. Im Rahmen unserer Vorstellung von einer guten Schule geben uns einzelne Probleme die Gelegenheit, an bestehende Absprachen zu erinnern bzw. diese neu zu definieren und somit einer Veränderung der Wertvorstellungen bewusst entgegenzuwirken oder unsere Wertmaßstäbe entsprechend anzupassen.

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. Darüber hinaus soll es der Schulleitung und anderen schulischen Gremien ermöglichen, Bedürfnisse früh wahrzunehmen und zu einer auf breiter Zustimmung basierten Bewusstseinsentwicklung zu führen.

Dabei denkt die betroffene Person immer – getreu der Philosophie unseres Namensgebers Gustav Heinemann – zunächst selbst darüber nach, welchen Anteil er bzw. sie an diesem Problem hat, bevor dieses bei anderen gesucht wird. Wir wollen vertrauensvoll miteinander umgehen, uns für Probleme und deren Entstehung interessieren und diese partnerschaftlich möglichst zur allseitigen Zufriedenheit lösen. Das tun wir, indem wir freundlich und sachlich aufeinander zugehen und gemeinsam an der Problemlösung interessiert sind.

Oberstes Prinzip ist dabei 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 363) und bemühen sich um eine Lösung
- Klassenlehrer/in bzw. Beratungslehrer/in wird ins Vertrauen gesetzt und versucht zu vermitteln
- eine Vertrauenslehrerin bzw. ein Vertrauenslehrer 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
- eine Vertrauenslehrerin bzw. ein Vertrauenslehrer 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
- Vertrauenslehrer/innen beraten ggf. 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 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
- 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:

- 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
- der Hausmeister unternimmt einen Vermittlungsversuch
- 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
- 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:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen
- Mitglieder des Personalrates beraten bzw. vermitteln
- die Schulleitung unternimmt einen Vermittlungsversuch
- 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