

# **Konzept des Vertrauenskreises der Freien Waldorfschule Göttingen**

## **Unser Leitbild**

Wertschätzung und gegenseitiger Respekt sind die Quellen einer lebendigen und entwicklungsfreudigen sozialen Atmosphäre. Der Vertrauenskreis der Freien Waldorfschule Göttingen macht es sich zur Aufgabe, in und zwischen den verschiedenen Teilen der Schulgemeinschaft eine vertrauensvolle Kommunikation zu fördern und zu gestalten. Er will Konflikten ihre Berechtigung und einen geschützten Raum geben sowie die Beteiligten beim Prozess einer konstruktiven Bearbeitung unterstützen.

„Leben in der Liebe zum Handeln und Lebenlassen im Verständnisse des fremden Wollens ist die Grundmaxime des freien Menschen.“ Diesem Ausspruch Rudolf Steiners („Philosophie der Freiheit“, Kap. IX) fühlt sich der Vertrauenskreis für seine Arbeit besonders verbunden.

## **Unser Ziel**

Ziel der Arbeit des Vertrauenskreises ist es, die Kommunikation zwischen allen Teilen des Schulganzen zu verbessern und dadurch das gegenseitige Vertrauen zu stärken, so dass Konflikte an unserer Schule frühzeitig geklärt und zum Wohle aller gelöst werden können.

## **Unsere Angebote**

### **1. Beschwerdestelle „Das offene Ohr“ (siehe Schaubild)**

Beobachtungen haben ergeben, dass an unserer Schule bei Beschwerden aller Art mehr passiert, als dem Beschwerdeführer bisweilen zurückgemeldet wird. Wichtig ist also eine verlässliche Rückmeldung über die eingeleiteten Maßnahmen und zwar in einem angemessenen Zeitrahmen. Nur dadurch kann das Vertrauen in einen verlässlichen Umgang mit Beschwerden und Kritik gestärkt werden. Deshalb haben wir eine Beschwerdestelle für Beschwerden/Kritik aller Art (von technischen Mängeln im Schulhaus bis zu schwierigen zwischenmenschlichen Problemen) an der Schule eingerichtet, die Schülern, Eltern, Angehörigen, Lehrern und Mitarbeitern zur Verfügung steht.

Wichtig ist hervorzuheben, dass die Beschwerdestelle keine Schiedsstelle ist. Sie sorgt lediglich dafür, dass die Beteiligten zügig miteinander in Kontakt kommen und die Rückmeldungen in angemessenem Zeitrahmen erfolgen. Die Beschwerdestelle entscheidet oder schlichtet nichts, sie ist lediglich eine Durchgangs- und Vermittlungsstelle.

Der konkrete Weg zur Bearbeitung von Beschwerden:

1. Über die E-Mail-Adresse (siehe unten) erreichen die Anliegen die Beschwerdestelle und werden von zwei Mitgliedern des Vertrauenskreises bearbeitet, indem der Eingang der E-Mail innerhalb von 2 Werktagen bestätigt und das weitere Verfahren erläutert wird.

2. Die Beschwerde/das Problem/das Feedback wird dann von der Beschwerdestelle an die entsprechende Adresse innerhalb der Schule, die für die Beantwortung oder Behebung des Anliegens zuständig ist, weitergeleitet. Dafür gibt es Ansprechpartner in jedem Schulgremium, die für die Einhaltung der zeitlichen Vorgaben bzgl. einer Rückmeldung an die Beschwerdestelle verantwortlich sind. Hierfür ist ein Zeitlimit von einer Woche für die erste Rückmeldung einzuhalten.
3. Für den gesamten Prozess, vom Eingang der Beschwerde bis zur abschließenden Antwort, müssen wiederum Fristen eingehalten werden. Wenn die für das Anliegen zuständige Seite der Beschwerdestelle nicht antwortet oder nicht helfen kann, wird die Beschwerdestelle den Beschwerdeführer über den Stand des Verfahrens informieren.
4. Wenn erforderlich oder gewünscht können dann andere Möglichkeiten oder Angebote des Vertrauenskreises zur weiteren Klärung und Lösung der Angelegenheit gewählt werden.

## **2. Stummer Zeuge**

Es gibt an der Schule den Grundsatz, dass jeder zu einem für ihn schwierigen Gespräch eine Vertrauensperson mitbringen darf. Von nun an können bestimmte Mitglieder des Vertrauenskreises zu Gesprächen als ein solcher stummer Zeuge dazu gebeten werden, wobei der andere Gesprächspartner vorher darüber informiert werden muss. Dieser stumme Zeuge wird mit denen, die ihn gebeten haben, ein Vorgespräch und ein Nachgespräch führen. Während des gesamten Gesprächsverlaufs bleibt er stumm. Er kann sich aber zu Beginn der Sitzung ausbitten, das Gespräch ggf. im Interesse eines guten Verlaufs zu unterbrechen, um sich mit denen, die ihn gebeten haben, außerhalb des Raumes kurz zu besprechen. Er sorgt auch dafür, dass ein Protokoll geschrieben und von beiden Seiten abgezeichnet wird. Und er sichert Verschwiegenheit zu (auch gegenüber den übrigen Mitgliedern des Vertrauenskreises).

## **3. Moderation**

Bestimmte Mitglieder des Vertrauenskreises können als Moderatoren zu Gruppengesprächen oder deren Vorbereitung gebeten werden, insbesondere wenn es sich um eine größere Teilnehmerzahl handelt. Hierbei werden die Moderatoren zu Beginn ihre Rolle erklären: Sie moderieren das Gespräch, indem sie eine Rednerliste führen, gegebenenfalls das Gespräch formal, aber nicht inhaltlich lenken, Vereinbarungen festhalten und dafür sorgen, dass ein Protokoll angefertigt und von beiden Seiten abgezeichnet wird.

## **4. Einzelbegleitung (Konfliktcoaching)**

Der Vertrauenskreis bietet weiterhin eine Einzelbegleitung an für Menschen, deren Konfliktpartner nicht bereit sind für eine Bearbeitung, und die trotzdem Hilfe bei der Bewältigung des Konfliktes benötigen.

## **5. Supervision**

Mitglieder des Vertrauenskreises bieten supervisorische Unterstützung an.

## 6. Mediation

Auseinandersetzungen, Meinungsverschiedenheiten, Missverständnisse und Interessenkonflikte gehören zum sozialen Alltag. Sie erinnern uns immer wieder neu an die Vielfalt des Menschseins und werden in aller Regel gut und selbständig so ausgetragen, dass Altes Würdigung und Neues seinen Raum finden kann. Wenn allerdings eine oder mehrere Personen das Gefühl haben, „Hier geht es nicht weiter“, „Wir finden keine Lösung“, es entstehen Vorwürfe, Abwertung, Verletzungen, Mobbing oder gar Gewalt, dann ist es Zeit für eine neutrale Begleitung. Diese bietet der Vertrauenskreis als professionelle Mediation an.

Bei einem oder mehreren gemeinsamen Terminen kommt jede Seite zu Wort. Die Begleitenden achten auf die Einhaltung respektvoller Gesprächsregeln und sorgen dafür, dass die verschiedenen Sichtweisen, Befindlichkeiten und Motive deutlich werden, gegenseitig gehört und verstanden werden. Die Teilnehmer werden darin unterstützt, ein gemeinsames Ziel für das Gespräch zu formulieren und Vereinbarungen für die Zukunft zu finden, mit denen alle einverstanden sind. Diese Vereinbarungen können nach einer individuell vereinbarten Zeit gemeinsam überprüft und gegebenenfalls neu verhandelt und angepasst werden.

Sollte eine Konfliktbearbeitung durch den Vertrauenskreis nicht möglich oder nicht gewünscht sein, so unterstützt der Vertrauenskreis die Konfliktparteien gerne beim Finden weiterer (interner oder externer) Hilfen. Sollte eine der beiden Seiten nicht für eine Konfliktlösung zur Verfügung stehen, so kann die andere Seite durch ein Konfliktcoaching vom Vertrauenskreis unterstützt werden.

Folgende Arbeitsprinzipien bilden die Basis unserer Mediationsarbeit:

### Vertraulichkeit

Der Vertrauenskreis wahrt die Vertraulichkeit aller Informationen aus der Konfliktbearbeitung. Er ist unabhängig, keinem Schulorgan gegenüber rechenschaftspflichtig oder weisungsgebunden. Der Vertrauenskreis ist keine Schieds- oder Schlichtungsstelle. Der Vertrauenskreis bietet mit dem Mediationsverfahren den notwendigen Rahmen dafür, dass die Konfliktparteien ihre eigenen Lösungen erarbeiten.

### Transparenz

Die Beteiligten werden zu offener und direkter Aussprache, zu gegenseitiger Toleranz und Wertschätzung ermutigt. Gleichzeitig sorgt der Vertrauenskreis während des gesamten Prozesses für alle Beteiligten für Transparenz. Diese Transparenz bleibt im Rahmen der Vertraulichkeit auf die Beteiligten beschränkt.

### Allparteilichkeit

Die Mitglieder des Vertrauenskreises lassen sich auf die Probleme aller am Konflikt Beteiligten ein und sorgen für die Einbindung jedes Einzelnen in den Prozess. Sie geben jeder Seite die Zeit und den Raum, die sie benötigen, um ihre Sicht darzulegen.

### Vorgehensweise

- Jeder, der Bedarf für eine Mediation hat, kann sich an ein Mitglied des Vertrauenskreises wenden.
- In Vorgesprächen mit beiden Parteien werden die Anliegen so strukturiert, dass ein Auftrag an den Vertrauenskreis erteilt werden kann.
- Der Vertrauenskreis delegiert zwei Mitglieder zur Betreuung des Auftrages.

- In Form von Intervention wird die gesamte Entwicklung des Prozesses im Vertrauenskreis reflektiert.
- Für alle am Prozess Beteiligten einschließlich der Konfliktparteien besteht Schweigepflicht über die Inhalte des Bearbeiteten. Die Hinzuziehung Dritter kann aber abgesprochen werden.

### **Qualitätssicherung**

Die Qualitätssicherung der Arbeit des Vertrauenskreises findet durch kollegiale Beratung, Supervision und Fortbildung statt.

Email-Adresse der Beschwerdestelle *Das offene Ohr*:

[beschwerdestelle-fwsgoe@gmx.de](mailto:beschwerdestelle-fwsgoe@gmx.de)

Email-Adresse des Vertrauenskreises:

[vertrauenskreis-fwsgoe@gmx.de](mailto:vertrauenskreis-fwsgoe@gmx.de)