

# **Ratgeber zum Umgang mit Konflikten an der EHB**

## **1. Grund für das Schreiben**

Sowohl in der täglichen Arbeit als auch in der Kleingruppendiskussion am Hochschultag 2015 hat sich gezeigt, dass viele Mitgliedern der EHB unbekannt ist, an wen sie sich wenden können, wenn sie in einem Konflikt sind oder Änderungen an der Hochschule wünschen.

Einige wenden sich sofort an die Hochschulleitung, einige reden eher „über“ als „mit“ den betroffenen Personen, einige machen ihren Unmut auf Facebook publik und einige leiden still für sich.

Keine der genannten Vorgehensweisen ist wünschenswert. Sie kommen möglicher Weise dadurch zustanden, dass Unklarheit darüber besteht, wie und mit wem ein Konfliktfall sinnvoll besprochen werden kann und sollte.

Um diese Unklarheit zu beseitigen anbei ein paar Orientierungen. Sie sind unter Beteiligung der Studiengangsbeauftragten, dem Studierendenparlament, der Mitarbeitervertretung, dem Akademischen Senat und dem Konzil entstanden.

Das Schreiben fokussiert auf Konflikte, weil bei Konflikten der Wunsch nach mehr Klarheit und Transparenz bezüglich der ansprechbaren Personen aufkam. Selbstverständlich können und sollen die Kommunikationsmöglichkeiten auch genutzt werden, um positive Rückmeldungen zu geben.

## **2. Konfliktverständnis**

Konflikte gehören zum Leben. Sie sind Anzeichen für einen Veränderungsbedarf, für unterschiedliche Herangehensweisen, für eine engagierte Zusammenarbeit. Insofern sind Konflikte nicht negativ. Es kann auch durchaus konstruktiv sein, sich in einem Konflikt zu befinden – er beflügelt die Kreativität und lässt es zu, dass Menschen sich authentisch begegnen und besser kennen lernen.

Werden Konflikte allerdings nicht geklärt, können sie zu Stress und Unwohlsein führen. Gleiches gilt für falsch bearbeitete Konflikte. In der Alltagssprache wird meist nur in diesen Fällen von einem „Konflikt“ gesprochen. Daher hat er auch eine so negative Konnotation. Nicht oder falsch bearbeitete Konflikte machen krank.

## **3. Grundsätze für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten**

a) Soweit möglich, sollten Konflikte direkt mit den betroffenen Personen und nicht mit Dritten besprochen werden.

b) Konflikte sollten grundsätzlich im persönlichen Gespräch geklärt werden. Sie sollten keinesfalls per Email und nur notfalls telefonisch bearbeitet werden.

- c) Konflikte sollten in Ruhe und nicht unter Zeitdruck besprochen werden. Manchmal ist es schon entlastend zu wissen, dass man einen Termin für eine spätere Klärung vereinbart hat.
- d) Konflikte sollten möglichst zunächst im kleinen Rahmen besprochen werden – insbesondere sollte vermieden werden, den Konflikt über öffentliche Medien (z.B. Facebook) auszutragen.
- e) Konfliktklärung erfordert die Bereitschaft, andere Sichtweisen auf den Konflikt ernst zu nehmen und sich anzuhören.
- f) Vor einer Konfliktklärung sollte man sich bewusst machen, mit welchem Ziel die Klärung gewünscht ist: Verbesserung der Arbeitsbeziehung, Verstehen von bislang unverständlichen Verhaltensweisen, Erläuterung des eigenen Befindens etc.

#### **4. Ansprechpartner für Studierende**

a) Bei einem Konflikt zwischen Studierenden und Lehrenden haben die Studierenden folgende Ansprechpersonen:

- aa) Soweit möglich, sollte mit der betroffenen Lehrkraft das direkte Gespräch gesucht werden.
- bb) Ist das Gespräch nicht möglich oder kann eine Klärung nicht erzielt werden, kann die hauptamtlich für die Lehrkraft zuständige Person angesprochen werden. Wer für welche Lehrkraft zuständig ist, kann auf der Website entnommen werden (unter [www.eh-berlin.de/hochschule/lehrende-an-der-ehb/lehrbeauftragte-a-z.html](http://www.eh-berlin.de/hochschule/lehrende-an-der-ehb/lehrbeauftragte-a-z.html) - Download: Betreuende Professor\_innen).
- cc) Die nächste Stelle wäre, soweit es sich um einen konkreten Kurs oder eine Prüfung in einem Modul handelt, der/die Modulverantwortliche.
- dd) Danach können die Studiengangsbeauftragten angesprochen werden.
- ee) Je nach Situation können auch spezielle Stellen angesprochen werden: Z.B. die Schwerbehindertenbeauftragte, die Antidiskriminierungsstelle, das Prüfungsamt, die Seelsorge etc.
- ff) Bestehen Befürchtungen hinsichtlich eines direkten Ansprechens des Konflikts (z.B. wegen einer gegebenen oder gefühlten Abhängigkeit hinsichtlich von Prüfungsleistungen), können auch die SemestersprecherInnen um eine Vermittlung gebeten werden. Das sollte allerdings nur geschehen, wenn es sich um Konflikte handelt, die mehrere Personen aus dem Semester betreffen.
- gg) Ferner kann beim Prorektor erfragt werden, ob eine dritte Person vorhanden ist, die bereit und in der Lage ist, ein Konfliktgespräch zu moderieren oder eine Mediation anzubieten.
- hh) Sollten alle diese Wege zu keinem Ergebnis führen, kann über die Studierendenvertretung im akademischen Senat dieser oder die Hochschulleitung darüber informiert werden, welche Probleme mit einer Lehrkraft bestehen.

b) Bei Konflikten der Studierenden mit Personen der Verwaltung haben die Studierenden analog der oben genannten Möglichkeiten folgende Ansprechpersonen:

aa) Gespräch mit der betroffenen Person

bb) Gespräch mit der jeweiligen Leitung der Abteilung, falls eine solche existiert (z.B. Leitung des Prüfungsamtes, Leitung des Praxisamtes etc.)

cc) Gespräch mit der Hochschulleitung

c) Bei Konflikten der Studierenden untereinander stehen je nach Konflikt die SemestersprecherInnen oder soweit es sich auf Verhalten im Unterricht bezieht auch geeignete Lehrende zur Verfügung

### **5. Ansprechpartner für Lehrende (hauptamtliche und Lehrbeauftragte – erforderliche Differenzierungen erfolgen im Text)**

a) Soweit möglich, sollte mit der betroffenen Person das direkte Gespräch gesucht werden.

b) Soweit es Studierende betrifft, kämen hier als nächste Stufe die SemestersprecherInnen in Betracht.

c) Das Studierendenparlament kann angesprochen werden.

d) Bei Konflikten mit der Verwaltung sollten die Lehrbeauftragten zunächst die für die Verwaltung zuständige hauptamtliche Person ansprechen, wenn sie es nicht mit der Person in der Verwaltung selbst klären können.

e) Ansonsten sollten Gespräche mit der jeweiligen Leitung der Abteilung geführt werden, falls eine solche existiert.

f) Schließlich käme die Hochschulleitung als Gesprächspartner in Betracht.

g) Bei Konflikten mit hauptamtlich Lehrenden können analog zu den Studierenden die Modulverantwortlichen oder danach die Studiengangsleitungen einbezogen werden. Zuletzt käme die Hochschulleitung oder der Akademische Senat in Betracht.

### **6. Ansprechpartner für die Verwaltung**

Grundsätzlich sollte auch hier soweit möglich mit der betroffenen Person das direkte Gespräch gesucht werden.

Ansonsten können Konflikte innerhalb der Verwaltung gegenüber unterschiedlichen Personen angesprochen werden. Es kommt hier sehr auf den Konflikt an und darauf, welche Personen von dem Konflikt betroffen sind. Entscheidend ist, dass nicht zu viele Personen einbezogen werden und dass die Einbeziehung mit dem Ziel erfolgt, den Konflikt zu klären und nicht hinter dem Rücken einer anderen Person zu reden. Denkbare Ansprechpartner wären hier die eigene Abteilungsleitung (soweit vorhanden), der Kanzler, das Rektorat oder die Mitarbeitervertretung (MAV). Je nach Konflikt kämen darüber hinaus auch besondere Beauftragte der EHB in Betracht, die Mitglieder des Beratungsteams sind (z.B. Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenbeauftragte etc.).

Bei Konflikten mit Personen außerhalb der Verwaltung ist es darüber hinaus möglich, auch andere Personen anzusprechen, soweit dadurch nicht eine Verpflichtung zur Vertraulichkeit gebrochen wird. So könnte z.B. bei grundsätzlichen Konflikten zwischen Studierenden und Teilen der Verwaltung ein Gespräch mit der StuPa-Vertretung geführt werden, sofern es um grundsätzliche (z.B. auch logistische) Fragen geht und nicht um individuelle Personen.