

Irsee Werte

Das Institutionelle
Schutzkonzept (ISK)
für das Schwäbische
Bildungszentrum Irsee

Präambel: Respekt!

Respekt ist das Fundament unseres Miteinanders – Respekt zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zwischen den Abteilungen, zwischen Abteilungsleitungen, im Dialog mit Gästen und mit Dienstleistern/Lieferanten. Gelebter Respekt zeigt sich im Verhalten, im Reden und non-verbal in Gestik und Mimik.

Das Institutionelle Schutzkonzept (ISK) für das Schwäbische Bildungszentrum Irsee beschreibt, was Respekt im Miteinander für uns bedeutet. Und dass Respektlosigkeit bei uns keinen Platz hat.

Die **Irsee Werte** wurden gemeinsam mit nahezu allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, inklusive der Auszubildenden, im Rahmen von zweimal

5

sechs jeweils halbtägigen Workshops im April 2024 und Januar 2025 erarbeitet. Moderiert hat die interaktiven Workshops Andreas J. Schneider, Berater für strategische Kommunikation, München.

Das ISK für das Schwäbische Bildungszentrum Irsee hat daher rund 60 Mütter und Väter – und wird von allen im Unternehmen getragen. Es ist – in einem – Handlungsanweisung, Nachschlagewerk und Schutz im Falle von Nicht-Respekt.

Wir wollen Respekt täglich untereinander und gegenüber all unseren Gästen leben. Und wir erwarten, dass dieser Respekt auch uns gegenüber gelebt wird. Respektlosigkeit akzeptieren wir nicht.



Die Agenda des Schutzkonzepts

	Präambel: Respekt! —————	4
1	Das Leitbild des Schwäbischen Bildungszentrums Irsee —————	10
2	Die rechtliche Basis —————	14
2.1	Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte	
2.2	Das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland	
2.3	Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	
2.4	Das Arbeitsschutzgesetz	
2.5	Das Bayerische Personalvertretungsgesetz	
2.6	Das Hinweisgeberschutzgesetz	
3	Typische Arbeitssituationen in Kloster Irsee —————	28
3.1	Arbeitssituationen mit Konfliktpotential zwischen Irsee-MitarbeiterInnen und Gästen	

3.2	Arbeitssituationen mit Konfliktpotential abteilungsübergreifend	
4	Respektvoller Umgang miteinander —	38
4.1	Unser Wertegerüst	
4.2	Gute Kommunikation ist so wichtig	
4.3	Manchmal hilft auch dies	
4.4	Im Umgang mit unseren Gästen ...	
5	NoGos – was geht gar nicht? —————	48
5.1	Respektloses Verhalten im non-verbalen Bereich	
5.2	Respektloses Sprachverhalten	
6	Was tun im Falle von Respektlosigkeit? —————	58
	Leben wir gemeinsam respektvolles Miteinander im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee —————	64

1. Das Leitbild des Schwäbi- schen Bildungs- zentrums Irsee

11

Das Schwäbische Bildungszentrum Irsee ist ein Eigenbetrieb des Bezirks Schwaben. WIR vom Schwäbischen Bildungszentrum Irsee sind daher Teil der Bezirks-Familie. Vielfalt, Respekt und konstruktiver Dialog bestimmen unser Miteinander.

Unter dem Motto „Wir sind Kloster Irsee“ nennt unser Leitbild folgende Werte:

- Gelebte Gastfreundschaft
- Professioneller Tagungs-Dienstleister
- Höchste Qualität
- Toleranz & Offenheit

- Weiterentwicklung – als Unternehmen wie als jede/r einzelne/r Mitarbeiter/in
- Verantwortung fürs eigene Handeln
- Verpflichtung zum Denkmalschutz
- Barrierefreiheit

- Nachhaltiges Wirtschaften
- Regionalität, Ökologie und faire Handelsbedingungen

- Komfort, festliches Ambiente und konzentrierte Ruhe für die Gäste
- Achtsamkeit füreinander
- Vertrauen und positive zwischenmenschliche Atmosphäre
- Respektvoller Umgang miteinander
- Zuverlässigkeit

- Faire Arbeitsaufteilung, wertschätzende Führung, kollegiale Mitsprache, transparente Leitungsentscheidungen
- Gemeinsam mit unserem Träger, dem Bezirk Schwaben
- Ein starker Zusammenhalt mit der Schwabenakademie Irsee und dem Bildungswerk des Bayerischen Bezirke-

Diese Leitbild-Werte wurden 2019 gemeinsam erarbeitet und von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Schwäbischen Bildungszentrums im Januar 2020 persönlich signiert und seitdem gelebt. Viele dieser Werte haben ganz viel mit Respekt zu tun: zum Beispiel Toleranz & Offenheit, Verantwortung fürs eigene Handeln, Achtsamkeit füreinander, Vertrauen und positive zwischenmenschliche Atmosphäre, der respektvolle Umgang miteinander, die Zuverlässigkeit, faire Arbeitsaufteilung, wertschätzende Führung, kollegiale Mitsprache und transparente Leitungsentscheidungen.

Diese Werte sind die Basis unseres Miteinanders. Wir wollen sie täglich leben, jede Stunde, jede Minute, jede Sekunde. Diese Werte rund um den Respekt füreinander verbinden uns, sie machen uns zu Menschen. Wir alle im Team wollen diese Werte leben. Wir alle im Team und unsere Gäste sowie unsere Referentinnen und Referenten sollen diese Werte jederzeit bei uns erleben können. Und – Respekt beruht natürlich auf Gegenseitigkeit.

2. Die rechtliche Basis

15

Respekt ist ein für alle Menschen geltender Wert. Dass dieser Wert auf unserer Welt täglich millionenfach missachtet wird, macht ihn umso wichtiger. Respekt ist nicht verhandelbar. Respekt gilt.

Rechtliche Basis dafür sind unter anderem folgende Rechtswerke:

2.1 Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte

Für uns alle – Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und unsere Gäste – erinnern wir hier nur an die ersten drei Artikel der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte:

Artikel 1 (Freiheit, Gleichheit, Solidarität):
Alle Menschen sind frei und gleich an Würde und Rechten geboren. Sie sind mit Vernunft und Gewissen begabt und sollen einander im Geist der Solidarität begegnen.

Artikel 2 (Verbot von Diskriminierung):

Jeder hat Anspruch auf die in dieser Erklärung verkündeten Rechte und Freiheiten ohne irgendeinen Unterschied, etwa rassistischer Art, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, politischer oder sonstiger Überzeugung, nationaler oder sozialer Herkunft, Vermögen, Geburt oder sonstigem Stand. Des Weiteren darf kein Unterschied gemacht werden auf Grund der politischen, rechtlichen oder internationalen Stellung des Landes oder Gebiets, dem eine Person angehört, gleichgültig ob dieses unabhängig ist, unter Treuhandschaft steht, keine Selbstregierung besitzt oder sonst in seiner Souveränität eingeschränkt ist.

Artikel 3 (Recht auf Leben und Freiheit):

Jeder hat das Recht auf Leben, Freiheit und Sicherheit der Person.



2.2 Das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland

Auch hier wieder die ersten drei Grundrechte:

Artikel 1

(1) Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.

(2) Das deutsche Volk bekennt sich darum zu unverletzlichen und unveräußerlichen Menschenrechten als Grundlage jeder menschlichen Gemeinschaft, des Friedens und der Gerechtigkeit in der Welt.

(3) Die nachfolgenden Grundrechte binden Gesetzgebung, vollziehende Gewalt und Rechtsprechung als unmittelbar geltendes Recht.

Artikel 2

(1) Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die

Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt.

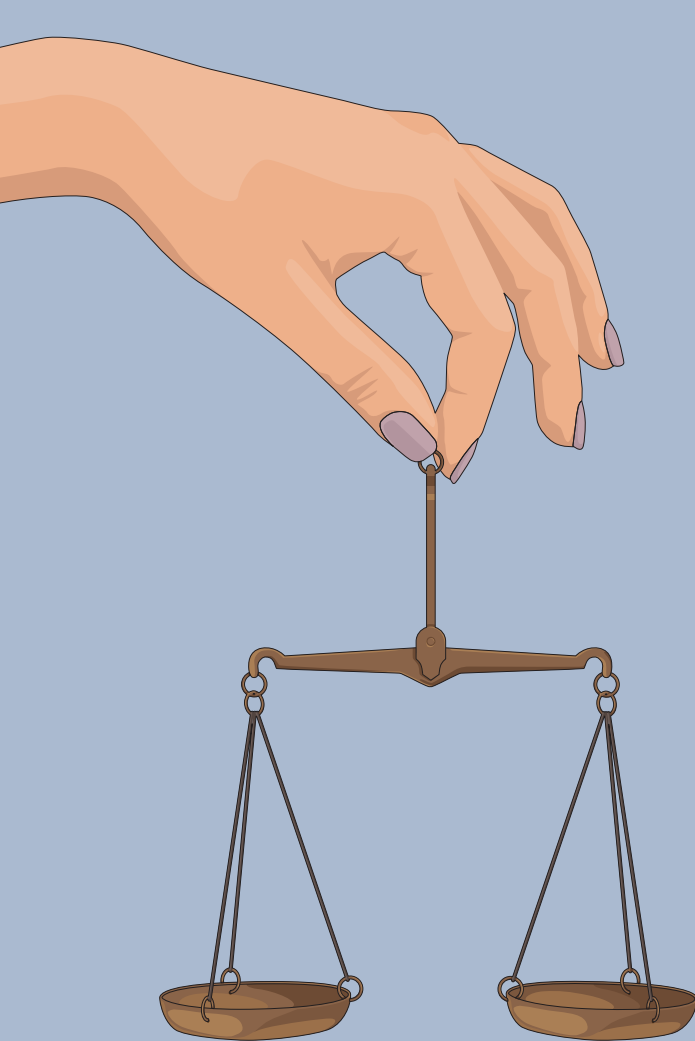
(2) Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich. In diese Rechte darf nur auf Grund eines Gesetzes eingegriffen werden.

Artikel 3

(1) Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich.

(2) Männer und Frauen sind gleichberechtigt. Der Staat fördert die tatsächliche Durchsetzung der Gleichberechtigung von Frauen und Männern und wirkt auf die Beseitigung bestehender Nachteile hin.

(3) Niemand darf wegen seines Geschlechts, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.



2.3 Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) – im gesprochenen Deutsch auch „Antidiskriminierungsgesetz“ genannt – trat am 14. August 2006 in Kraft.

Im Vorwort zum AGG heißt es: „Die 33 Paragraphen schützen alle Menschen in Deutschland davor, benachteiligt zu werden – sei es auf Grund ihres Alters, ihres Geschlechts, einer chronischen Krankheit oder Behinderung, ihrer Religion, ihrer sexuellen Identität oder aus rassistischen und antisemitischen Gründen. Vor allem stellt das AGG klar: Wer auf der Arbeit, bei Alltagsgeschäften oder der Wohnungssuche Diskriminierung erfährt, hat einen Anspruch auf Entschädigung und unter Umständen auch auf Schadensersatz.“

(...) „Auch wenn manche Gruppen ein höheres Risiko haben, diskriminiert zu werden, kann jeder Mensch im Laufe des Lebens Benachteiligungen erfahren. Dafür reicht es manchmal,

für einen Job „zu jung“ zu sein oder „zu alt“, schwanger zu werden oder eine chronische Krankheit zu bekommen. Seit das AGG im Jahr 2006 in Kraft trat, ist es endlich möglich, sich gegen solche Diskriminierungen zu wehren.“

2.4 Das Arbeitsschutzgesetz

Das Arbeitsschutzgesetz regelt für alle Tätigkeitsbereiche die grundlegenden Arbeitsschutzpflichten des Arbeitgebers, die Pflichten und die Rechte der Beschäftigten sowie die Überwachung des Arbeitsschutzes nach diesem Gesetz.

2.5 Das Bayerische Personalvertretungsgesetz

Das Bayerische Personalvertretungsgesetz bestimmt den Rechtsrahmen für die Arbeit des Personalrats im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee. So heißt es in Teil 1 Allgemeine Vorschriften, Art. 1:

Bildung von Personalvertretungen

In den Verwaltungen, Gerichten, Schulen und Betrieben des Staates, der Gemeinden, Gemeindeverbände und der sonstigen der Aufsicht des Staates unterliegenden oder nicht bundesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts werden Personalvertretungen gebildet.

Der Personalrat ist ein wichtiger Bestandteil des Miteinanders in Kloster Irsee – auch für den Personalrat ist respektvoller Umgang im Miteinander das A und O.

2.6 Das Hinweisgeberschutzgesetz

Das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) trat am 31. Mai 2023 in Kraft. Es schützt Menschen, die auf Straftaten, Verstöße und Ähnliches hinweisen. Im gesprochenen Deutsch wird es auch „Whistleblower-Gesetz“ genannt.

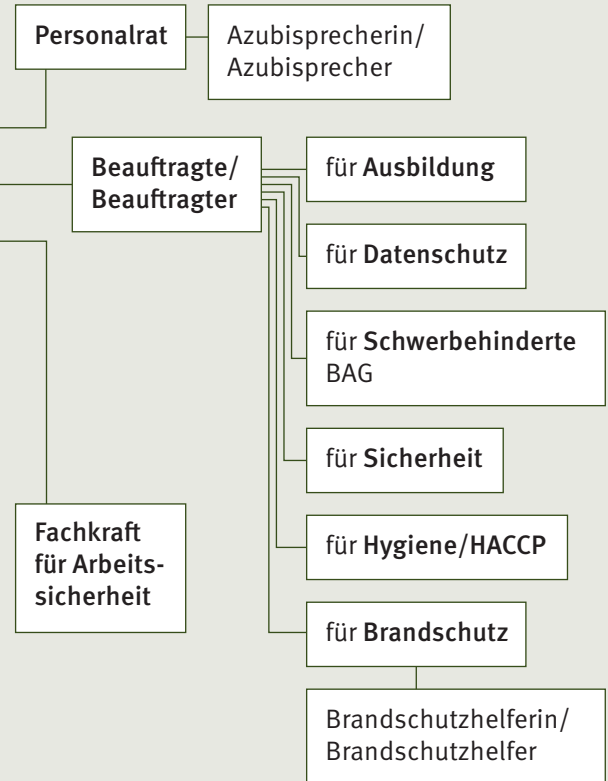
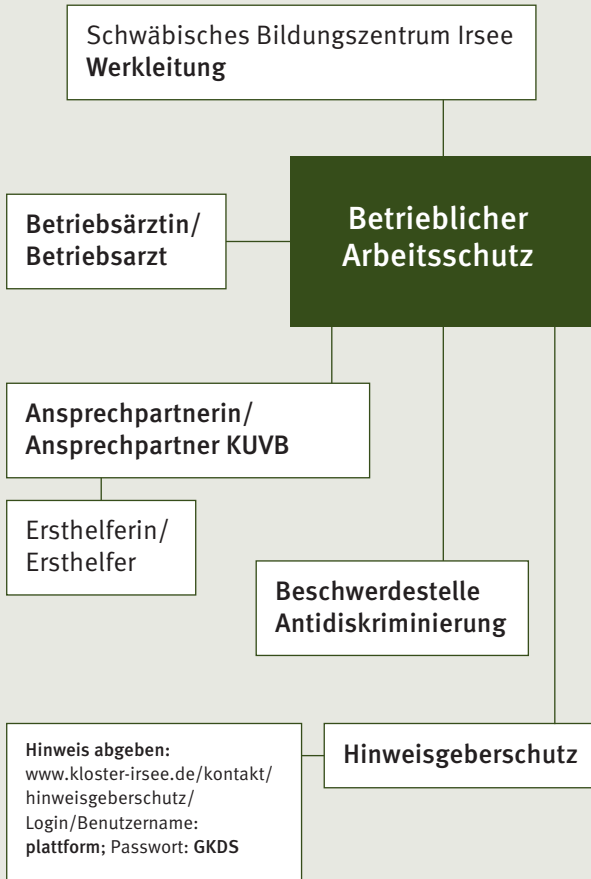
Die Leitung des Schwäbischen Bildungszentrums Irsee hat im Juli 2023 alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schriftlich über das Hinweisgeberschutzgesetz informiert. Dort heißt es:

„Eine hinweisgebende Person, die einen Missstand beim Schwäbischen Bildungszentrum Irsee (Eigenbetrieb des Bezirks Schwaben) aufdeckt, darf keine Repressalien erfahren.“ Das Hinweisgeberschutzgesetz verpflichtet öffentliche und private Organisationen dazu, einen sicheren, vertraulichen Meldekanal für Hinweisgeberinnen und Hinweisgeber einzurichten.

Mit Unterstützung des Dienstleisters GKDS (Gesellschaft für kommunalen Datenschutz mbH, München) wurde beim Bezirk Schwaben und seinem Eigenbetrieb Schwäbisches Bildungszentrum Irsee ein interner Meldeweg eingerichtet.

Wenn Sie einen Hinweis abgeben möchten, besuchen Sie unsere Homepage [Hinweisgeberschutz – Kloster Irsee](#). Sie gelangen von dort auf die Website unseres Dienstleisters GKDS, der den Meldeweg, online oder auch postalisch, zur Verfügung stellt.

Der Gesetzestext ist einsehbar unter HinSchG – Gesetz für einen besseren Schutz hinweisgebender Personen



3. Typische Arbeitssituationen in Kloster Irsee

29

Wir sind gemeinsam **die wesentlichen Arbeitsabläufe** durchgegangen:

- Bestellung, per E-Mail oder telefonisch
- Begrüßung /Gästeempfang (Rezeption)
- Vorbereitung des Check-ins im Zimmer
- Erklären des Schlüsselsystems
- Vorbereitung des Tagungsraums inkl. Bewirtung
- Buffet: Frühstück, Mittag- und Abendessen
- Menü als mögliche Sonderbestellung für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer einer Gruppe
- Service: Eindecken, Getränke-Service am Tisch, Abräumen
- Essens-Locations: Restaurant, Stiftskeller, Orangerie, Festsaal, Küferei, Kapitelsaal
- Housekeeping im gesamten Haus, inkl. Sauna
- Haustechnik für inhouse und outdoor: inkl. Baustellen- und Reparatur-Betreuung, Laubrechen und Schneeräumen
- Freizeitraum und Sauna

- Gepäckraum
- Informations- und Ausstellungsraum zur regionalen Psychiatriegeschichte
- Check-out der Gäste
- Hinzu kommen zentrale Services wie Personal, Buchhaltung und Assistenz der Leitung

3.1 Arbeitssituationen mit Konfliktpotential zwischen Irsee-MitarbeiterInnen und Gästen

- Diskrepanz zwischen dem beauftragten Leistungsumfang und der Erwartung eines Gastes: zum Beispiel bezüglich der Technik, der Bestuhlung oder des Caterings im Veranstaltungsraum
- kurzfristige Änderungen des Leistungsumfangs
- Im Vorfeld bestelltes, aber nicht abgeholtes veganes Essen
- Beschwerden und Reklamationen aller Art



- Zeit-Management der Gäste: Küche muss das Essen warm halten, da Gäste deutlich später zum Essen kommen, z. B. weil sie im Tagungsraum noch länger miteinander arbeiten wollen oder im Sommer abends noch schnell zum Baden fahren. Ein Hinweis vorher hilft da natürlich sehr
- Am Abreisetag beginnt das Housekeeping um 10 Uhr mit dem Herrichten der Zimmer für die nachfolgenden Gäste. Daher weisen wir unsere Gäste immer wieder darauf hin, dass sie am Abreisetag bitte bis 10 Uhr ihren Schlüssel abgeben. Ab 10 Uhr am Abreisetag öffnet der Schlüssel des Gastes daher auch nicht mehr die Zimmertür: Nur so können wir sicherstellen, dass wir alle Zimmer bis zum Eintreffen der neuen Gäste wieder in Form gebracht haben
- Morgendliches Grüßen zwischen Gästen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

- Das Zimmer so zu verlassen, wie jeder Gast es sich vorzufinden wünscht

Sollte es zu berechtigten Reklamationen kommen, trägt der Gast diese an die Rezeption – die Kolleginnen und Kollegen der Rezeption hören zu und finden in Abstimmung mit ihren Kolleginnen und Kollegen der anderen Abteilungen in aller Regel eine Lösung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Rezeption nehmen natürlich auch Kritik und Lob auf.

So ist jede „Leistungsstörung“ immer auch die Chance auf eine besonders gut gelingende Reklamationsbearbeitung – und da helfen im Team alle prima zusammen.



3.2 Arbeitssituationen mit Konfliktpotential abteilungsübergreifend

- Jede Abteilung – das liegt in der Natur der unterschiedlichen Aufgaben – hat natürlich ihre Besonderheiten. Nur gemeinsam sind wir stark. Der Kommunikation kommt hier eine zentrale Bedeutung zu
- Manchmal muss es schnell gehen: **Auch und gerade dann sollte der Ton im Miteinander stimmen**
- Wer noch nicht so gut Deutsch spricht, hat besonderen Respekt verdient. Jeder von uns kann sich leicht hineinversetzen, wie es sich anfühlt, nicht alles zu verstehen und sich in der Fremdsprache nicht so gut ausdrücken zu können
- Küche und Service sind gemeinsam dafür verantwortlich, dass die Gäste sich beim Essen rundum wohl fühlen
- Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter sind Vorbild für ihre Mannschaft – im Fachlichen, im Verhalten und in der Kommunikation

- Gemeinsam für unsere Gäste – dieses Grundverständnis eint alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee

Die beiden Aufzählungen umfassen natürlich nicht alle Situationen des Miteinanders bei uns – sie zeigen aber die Punkte, auf die wir bei uns im Haus besonderen Wert legen.

4. Respekt- voller Umgang mitein- ander

39

Das Gastgewerbe ist die „Mutter aller Dienstleistungen“. Dort ist die Basis für Respekt bereits angelegt:

- Grundhaltung „Team“
- alle helfen zusammen
- Hand in Hand: einer für alle, alle für einen
- Verständnis füreinander
- Menschlichkeit und Herzlichkeit
- Der Gast soll sich rundum wohlfühlen und jederzeit ein gutes Gefühl haben
- „Gastro liebst du oder du lässt es!“

Grundsätzlich gilt beim Thema Respekt:
Jeder Mensch ist eine Persönlichkeit. Und jede Persönlichkeit hat einen Wert an sich.

Dies gilt völlig unabhängig davon,

- was jemand kann
- wie gut jemand etwas gemacht hat
- wie jung oder alt jemand ist
- wie jemand aussieht
- was jemand an hat
- oder welchen Dialekt/Deutsch als Fremdsprache jemand spricht

Respekt ist nicht verhandelbar. Die Freiheit des Einzelnen ist immer auch die Freiheit des anderen. Respekt beruht auf Gegenseitigkeit und auf Wertschätzung füreinander.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee eint das Ziel, das Haus gemeinsam voranzubringen – kurz-, mittel- und langfristig.

Dies sind unsere Regeln für den respektvollen Umgang miteinander:

4.1. Unser Wertegerüst

- Das einfachste und sofort verständliche Zeichen für Respekt ist ein **Lächeln**. Freundlichkeit ist die wichtigste Sprache der Welt
- **Ehrlichkeit**: Wir bleiben bei der Wahrheit
- **Hilfsbereitschaft** jederzeit – im Team wie für unsere Gäste

- Die **Wahrnehmung des/der „Schwächeren“** gilt. Das heißt, die Wahrnehmung der in der Hierarchie weiter untenstehenden Person wird grundsätzlich als solche akzeptiert
- Im Fall eines respektlosen Verhaltens: möglichst **umgehend entschuldigen**, spätestens am nächsten Tag – und in Folge gut miteinander umgehen
- Jede/r ist **gleichberechtigt** – völlig unabhängig von der Position im Team. Es gilt immer, den oder die andere als Person zu akzeptieren
- Ein **Vorbild sein** für die Kolleginnen und Kollegen
- Statt das eigene Vorurteil zu pflegen, wollen wir **den anderen versuchen zu verstehen**
- **Professioneller Umgang** miteinander, auch und gerade dann, wenn die Sympathie nicht ganz so da ist



- Im Miteinander entscheidend:
Aufmerksamkeit & Achtsamkeit
- Nicht nur die jeweilige „belastende“ Situation vor Augen haben, sondern immer auch die **Langzeit-Perspektive** – das heißt die Wiederherstellung des guten Miteinanders

4.2. Gute Kommunikation ist so wichtig

- **Reden MIT** statt Reden ÜBER
- Gerade, wenn's mal hakt: **sofort** miteinander sprechen
- **Grüßen** und Zurückgrüßen
- Berufliche Themen immer **auf fachlicher Ebene besprechen**
- Wer wegen eines privaten Themas außer Haus ist, **meldet sich frühzeitig vorher im Team ab**

- Telefonische **Erreichbarkeit**
- Der Ton macht die Musik: **freundlich** und **sachlich**
- **Kritik** immer **konstruktiv**
- Offen sein für Kritik, **Kritikfähigkeit**
- **Einander loben** können!
- Bei neuen Kolleginnen und Kollegen: **„Beschnuppern“** ist ein ganz normales menschliches Verhalten, das heißt, einen ersten, zweiten und dritten Eindruck des/der Neuen gewinnen – und nicht vorschnell urteilen
- **Einen Punkt machen** können – das heißt, auch mal aufhören zu (zer)reden
- Um Missverständnisse wegen geringerer Deutschkenntnisse zu verhindern: Mit den Händen zeigen, aufmalen oder eine Übersetzerin dazuholen – **und immer den Menschen sehen**

4.3. Manchmal hilft auch dies

- **Durchschnaufen** – und eine Runde ums Haus oder im Garten drehen
- **Austausch mit einer erfahrenen Kollegin/einem erfahrenen Kollegen**

4.4. Im Umgang mit unseren Gästen ...

- ... zeigen wir jederzeit Respekt
- ... bleiben wir ausschließlich auf der sachlichen Ebene
- ... behandeln wir alle gleich ruhig und zuvorkommend
- ... punkten wir mit Freundlichkeit, Klarheit und positiver Energie
- ... zeigen wir bei einem ungeduldigen oder fordernden Gast besonders viel Geduld, wir agieren ruhig und deeskalierend und finden eine gute Lösung
- ... haben wir immer das Ziel, dass der Gast spürt: „Das haben die vom Kloster Irsee einfach gut gemacht. Ich fühle mich wohl hier“

5. NoGos – was geht gar nicht?

49

Wir haben diese grundsätzliche Unterscheidung getroffen:



Rot sind strafbare Verhaltensweisen. Bei strafbarem Verhalten (sexuelle Übergriffe, Diebstahl, Urkundenfälschung, Körperverletzung ...) sind wir im Strafrecht. Dies ist sofort ein Fall für die Polizei.



Gelb ist respektloses Verhalten jeder Art – das wollen wir bei uns nicht. Darüber sprechen wir in diesem Kapitel. Respektloses Verhalten von Kolleginnen und Kollegen kann gegebenenfalls arbeitsrechtliche Konsequenzen haben. Sollten Gäste im Einzelfall mal respektlos auftreten, weisen wir sie höflich und deutlich darauf hin.



Grün sind Verhaltensweisen im Miteinander, die zum Beispiel Unterweisungen, Korrekturen oder einen Schnell-schnell-Ton umfassen, wie es in der Arbeitsvielfalt des Schwäbischen Bildungszentrums Irsee immer wieder notwendig ist. Als Dienstleister unserer Gäste sind wir gefordert – dafür leisten wir in allen

Abteilungen hochqualifizierte Arbeit. Wir alle sind Teil der Bezirks-Familie und damit Vorbilder fürs Miteinander. **Mit all unserer Professionalität leben wir immer auch Diversität, Vielfalt und Menschlichkeit.**

Wir sprechen im Folgenden vor allem über den großen Bereich „Gelb“, das heißt über respektloses Verhalten jeder Art.

Wir haben dabei intensiv gemeinsam erarbeitet, was im Miteinander zwischen Kolleginnen, Kollegen, Gästen und Referenten überhaupt nicht geht: respektloses, abschätziges, runterputzendes, persönlich werdendes Verhalten jeder erdenklichen Art. Dazu gehören:



5.1. Respektloses Verhalten im non-verbalen Bereich

Die beiden übergreifenden Begriffe zu respektlosem Verhalten sind Mobbing und Stalking. Was auch nur annähernd in diese Richtung geht, dulden wir bei uns nicht. Einige Beispiele dafür, was wir bei uns im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee NICHT wollen:

- Zu nah an den anderen heranrücken und die Distanz nicht einhalten
- Berührungen, die vom Gegenüber als unangenehm empfunden werden
- Sexuelle Belästigungen und Übergriffe aller Art
- Übergriffiges Verhalten, Handgreiflichkeiten, Grimassen oder jemanden nachäffen
- Fotos machen von Gästen, Kolleginnen und Kollegen
- Machtmissbrauch: Verhalten von oben herab
- Schikanöses Verhalten

- Jemandem in der Arbeit Steine in den Weg legen
- Keine Einsicht in Bezug auf das eigene, unangemessene Verhalten
- Eine Kollegin oder einen Kollegen ausgrenzen, das heißt vom Informationsfluss abschneiden
- Egoismus auf Kosten von Kolleginnen und Kollegen
- Mutwilliges Zerstören von Gegenständen

Natürlich zeigt diese Liste nur Beispiele respektlosen Verhaltens. Für uns ist ganz klar: Solches Verhalten wollen wir bei uns nicht. Überhaupt nicht!

5.2. Respektloses Sprachverhalten

Abschätzig reden mit jemandem oder über jemanden – was auch nur in die Nähe davon kommt, wollen wir nicht bei uns im Haus. Und wir weisen den, der sich im Ton vergreift, sofort darauf hin.

Auch hier ein paar Beispiele für respektloses Sprachverhalten:

- Persönliche Angriffe und Beleidigungen, Sprüche unter der Gürtellinie, unangenehme Anspielungen aller Art
- Herablassende, runterputzende Bemerkungen im Sinne von „Das lernst du nie“ oder „Da bist du einfach zu blöd für“
- Bemerkungen über den Körper, die Figur oder die Kleidung
- Abwertende „Spitznamen“
- Sexuelle Anspielungen und/oder Sprüche aller Art
- Tiervergleiche aller Art
- Jemanden anschreien oder unangemessen laut werden
- Gerüchte oder Lügengeschichten über andere verbreiten
- Drohungen
- Lügen, oder falsche Behauptungen aufstellen
- Nicht zuhören
- Nörgeln



- Nachtragend sein, das heißt längst geklärte Themen aus der Vergangenheit immer wieder „aufwärmen“
- Abtun von negativ wahrgenommenem Verhalten im Sinne von „Hat er sicher nicht so gemeint“ oder „Stell dich nicht so an!“
- Ernstgemeinte Anliegen und Wünsche grundsätzlich nicht akzeptieren
- Lästern über nicht anwesende Dritte vor Gästen
- Abwertende Aussagen zum Beispiel wegen Hautfarbe, Familienname, Kopftuch oder Akzent im Deutschen

All diese Verhaltensweisen sind inakzeptabel. Wir wollen diese bei uns nicht haben.

Das Gespräch nutzen wir stattdessen, um Respekt zu zeigen, um Lösungen zu finden, Missverständnisse aufzulösen, um beste Qualität für unsere Gäste zu bieten. TEAM-GEIST wird bei uns groß geschrieben – UND gelebt.

6. Was tun im Falle von Respektlosigkeit?

59

Wer sich im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee respektlos von einem anderen Menschen behandelt fühlt, geht bitte so vor:

Schritt 1:

Die Person direkt ansprechen: „Was machst Du/machen Sie da? So redest Du/reden Sie nicht mit mir/über mich. Ich verbitte mir das.“
Bzw.: „Wie redest Du/reden Sie da mit der/dem über diese/n und jene/n. So nicht!“

Dies sollte im besten Fall unmittelbar nach dem respektlosen Verhalten erfolgen, spätestens aber am Tag drauf.

Schritt 2:

Im besten Fall: eine sofortige Entschuldigung. Verbunden mit der klaren Bereitschaft der Person, die sich respektlos verhalten hat, sich in Zukunft nicht mehr so zu verhalten. „Haben wir miteinander besprochen. Er/sie hat sich entschuldigt. Ich habe die Entschuldigung angenommen. Die Angelegenheit ist damit für mich erledigt.“

Schritt 3:

Wenn keine Einsicht bei der Person vorliegt, die sich respektlos verhalten hat: eine Vertrauensperson hinzuziehen, also zum Beispiel die Abteilungsleitung, die Personalreferentin, den Antidiskriminierungsbeauftragten, die Schwerbehindertenbeauftragte und/oder eine/n Vertreter/in des Personalrats im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee. Auszubildende können dazu natürlich auch mit dem Ausbildungsbotschafter des Hauses und/oder der Azubisprecherin / dem Azubisprecher reden.

Die ins Vertrauen gezogene Person hat dann die Möglichkeit, einen nächsten Schritt zu gehen, zum Beispiel den Vorfall mit der Werkleitung zu besprechen oder ein Gespräch unter vier oder sechs Augen /mit weiteren Kolleginnen /Kollegen zu führen. Auch so kann der Vorfall geklärt und aus der Welt geschafft werden.

Schritt 4:

Mit einer neutralen Person oder kompetenten Ansprechstelle außerhalb des Schwäbischen Bildungszentrums Irsee sprechen.

Unabhängig davon gilt:

Bei strafbarem Verhalten ist die Polizei einzuschalten und die Werkleitung unverzüglich zu informieren.

Und für alle übergreifenden Themen, wie sie im Hinweisgeberschutzgesetz aufgeführt sind, als Hinweisgeber fungieren, das heißt, wie unter 2.6 beschrieben, den Vorfall an übergeordneter, neutraler Stelle beim Bezirk Schwaben melden. Das Hinweisgeberschutzgesetz gewährt dafür vollen Schutz.



Leben wir gemeinsam respektvolles Miteinander im Schwäbischen Bildungszentrum Irsee.

Wir Autorinnen und Autoren dieses für unseren Arbeitsalltag so wichtigen Schutzkonzepts – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilungen Rezeption, Housekeeping, Küche, Service, Verwaltung und Technik des Schwäbischen Bildungszentrums Irsee, alle Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter sowie die Werkleitung:

Seval Akar — Mario Arnold — Verena Auel — Lucie Parfaite Babototsilavina
Michelle Bäurle — Harry Bittner
Claudia Blank — Birgit Boos — Mandy Borschosch — Christiane Breidenbach
Andrea Burger — Slavica Ceko
Yahia Chahrour — Assunta Cioffi
Britta Engel — Ingrid Frank — Natalija Galinac — Annika Gubo — Elke Haug
Lisa Hendorfer — Philipp Kampschulte

Tawfik Kheder — Liudmyla Khodos
Julian Kiderle — Luis Kiebler
Iris Kleinheinz — Laura Arwen Lang
Manfred Lang — Maria Nicoleta
Lederle — Georg Maas — Anita Mattes
Zeina Othman — Elisa Pianu — Claudia Prill — Hamza Rassi — Dr. Stefan Raueiser — Manfred Reuter — Tatiana Richter — Arne Rinas — Claudia Ristea
Christian Rudolph — Simone Schmauder — Elvira Schmidt — Dennis Schmitz
Stefan Schneckenaichner — Karin Schwyer — Jacqueline Sellmann
Noorullah Shahabi — Ivette Stahl
Maximilian Steck — Lisa-Marie Sturm
Jacqueline Vater — Veronika Vetter
Maria Weber — Karin Weh — Cosmina-Petronela Weighardt — Peter Zedemayr — Franka Zurek

Impressum

Herausgeber:

Schwäbisches Bildungszentrum Irsee
Tagungs-, Bildungs- und Kulturzentrum
des Bezirks Schwaben
Klosterring 4 · 87660 Irsee
Telefon 08341/906-00
www.kloster-irsee.de
hotel@kloster-irsee.de

Moderation:

Andreas J. Schneider

Gestaltung:

designgruppe koop GmbH, Marktoberdorf

Illustration:

Nadine Koop

Druck:

AZ Druck und Datentechnik GmbH, Kempten

1. Auflage 2025

