

# KONFLIKT- UND BESCHWERDEMANAGEMENT

In der Schule wirken sowohl mehrere Generationen als auch unterschiedliche Gruppen mit, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen. Im täglichen Umgang können aus unterschiedlichen Ansprüchen, Erwartungen und Zielen, aber auch aus problembehafteten Verhaltensweisen Konflikte erwachsen. Darüber hinaus werden durch die Schule vielfältige schülerbezogene Entscheidungen getroffen, die - wenn sie für die Betroffenen nicht nachvollziehbar sind - auch Widerspruch hervorrufen können. Insofern sind daher Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag nichts Ungewöhnliches.

Wir wollen an unserer Schule mit diesen Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden.

## Ziele

- Konflikte und Beschwerden sollen von den unmittelbar Beteiligten mit gegenseitigem Respekt und mit dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet werden.
- Konflikte verstehen wir als Chance, das zugrundeliegende Verhalten mit dem Ziel zu reflektieren, für zukünftige Situationen zu lernen.
- Beschwerden sehen wir als Anstoß, Sachverhalte und Beziehungen zu klären oder Unstimmigkeiten und Fehler mit dem Ziel zu überprüfen, diese zu beheben.

## Grundsatz

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet werden, sondern ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten ihre Klärungsversuche dokumentiert weitergegeben haben. Bei der Konflikt- und Beschwerdebearbeitung sind grundsätzlich alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.

## Schülerinnen und Schüler

Unabhängig von seinem Alter hat jeder Schüler, der sich in seinen Rechten beeinträchtigt sieht, das Recht zur Beschwerde. Alle Lehrkräfte und die Schulleitung stellen sicher, dass jeder Schüler Gelegenheit erhält, seine Beschwerden vorzutragen und dass bei begründeten Beschwerden für Abhilfe gesorgt wird. Die Rechte der Eltern bleiben unberührt.

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem/ihrer Klassenlehrer/in vor. Die Klassenlehrkraft entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft, der Beratungslehrerin oder der Schulleitung, oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause, beim Wochenrückblick) bearbeitet werden kann. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen.

Wenn eine sofortige Klärung erforderlich ist:

- Einbeziehen der / des Klassenlehrers/in
- Einbeziehen der Schulleitung.

In der Regel sollen Konflikte zwischen den Schülern zeitnah in einem Gespräch unter Moderation einer Lehrkraft geklärt und mit einer einvernehmlichen Regelung abgeschlossen werden. Ergeben sich aus den Problemlösungsversuchen Anhaltspunkte, dass ein Fehlverhalten oder eine Pflichtverletzung von Schülern vorliegt, dann ist von der verantwortlichen Lehrkraft zu prüfen, ob Erziehungs- oder auch Ordnungsmaßnahmen zu ergreifen sind. Im letzteren Fall ist die Schulleitung zu informieren, die das Weitere veranlasst.

### **Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte**

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, sind die Beratungslehrerin und/ oder die Vertrauenslehrerin der SV sowie die Klassenlehrkräfte erste Ansprechpartner/innen. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

### **Eltern**

Wir bemühen uns in unserer Arbeit um die Förderung unserer Schülerinnen und Schüler. Dieses Bemühen läuft nicht immer konfliktfrei ab. Wichtig ist es aber, dass Spielregeln bei der Konfliktbewältigung eingehalten werden. Nur wenn Kritik zeitnah und offen vorgetragen wird, kann man sich auch mit ihr auseinandersetzen und eventuell zu Veränderungen beitragen.

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können weitere Lehrkräfte, Elternvertreter oder auch die Beratungslehrerin hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an die zuständige Schulaufsicht (Dezernat 42R bei der Bezirksregierung Düsseldorf).

### **Lehrkräfte**

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst die Beratungslehrerin und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der zuständige Dezernent der Landesschulbehörde eingeschaltet. Die Möglichkeit, eine Dienstaufsichtsbeschwerde an die Landesschulbehörde einzureichen, bleibt unberührt.

Kritikgespräche der Schulleitung mit Lehrkräften unterliegen anderen Regelungen und werden nicht von diesem Konflikt- und Beschwerdemanagement erfasst.

## **Sonstige Beschwerden**

*(z. B. Hausmeister, Reinigungskräfte, Schulsekretärin, ...)*

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Praxis werden auch solche Beschwerden in der Regel an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen und klärt den Sachverhalt bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen.

Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Schulträger bzw. der sonstige Anstellungsträger hinzugezogen.

## **Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schule**

Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schule werden grundsätzlich von der Instanz bearbeitet, die für die Entscheidung zuständig ist. Um eine sachgerechte Bearbeitung der Beschwerde zu ermöglichen, sollte die Beschwerde von den Beschwerdeführern begründet werden.

Die zur Entscheidung befugte Instanz prüft, ob sie der Beschwerde stattgibt. Dazu ist eine Abhilfeprüfung vorzunehmen.

Die Abhilfeprüfung umfasst

- die Überprüfung, ob formelle Mängel vorgelegen haben und
- die inhaltliche Überprüfung der angefochtenen Entscheidung.

## ***Beschwerden gegen Leistungsbewertungen (z.B. Klassenarbeiten)***

Beschwerden von Schülern oder Eltern gegen Leistungsbewertungen werden häufig an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung verweist in diesem Fall an die zuständige Fachlehrkraft. Die zuständige Fachlehrkraft erläutert den Beschwerdeführern ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise die vorgenommene Leistungsbewertung.

Wenn Schüler, Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, wird die Schulleitung einbezogen. Die Schulleitung holt in diesem Fall die Stellungnahme der betreffenden Fachlehrkraft ein und moderiert das Gespräch zwischen Schüler bzw. Eltern und der Fachlehrkraft.

## ***Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung (z.B. Zeugnisnote)***

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung einer Konferenz richten, müssen fristgerecht an die Schulleitung gerichtet werden. Im Fall einer Beschwerde gegen eine Zeugnisnote führt die Schulleitung zusammen mit dem Fachlehrer und dem Fachvorsitzenden eine Abhilfeprüfung durch. Die zuständige Fachlehrkraft erläutert der Schulleitung und dem Fachvorsitzenden ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise die vorgenommene Leistungsbewertung. Die Schulleitung gibt die Entscheidung dem Beschwerdeführer bekannt.

## ***Beschwerden gegen eine Entscheidung des Schulleiters***

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung des Schulleiters richten, werden vom Schulleiter bearbeitet, der das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitteilt.

## ***Abgabe an die Schulbehörde***

Kann eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule erledigt werden, so sind die

Möglichkeiten einer Fachaufsichtsbeschwerde (= inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) oder einer Dienstaufsichtsbeschwerde (= Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) an die Landesschulbehörde gegeben.

### **Widerspruch**

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule (z.B. Nichtversetzung) fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein. Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an die Schulaufsicht abgegeben, die das Weitere veranlasst.

### **Offenheitsgrundsatz**

Sofern von einem Gespräch eine Niederschrift gefertigt worden ist, soll diese von allen Beteiligten unterzeichnet werden; alle Beteiligten erhalten eine Kopie der Niederschrift. Wird im Rahmen dieses Konflikt- und Beschwerdemanagements von Seiten der Schule ein Vermerk über einen Beschwerdevergang oder über einen Konflikt gefertigt, dann soll dieser Vermerk den unmittelbar Betroffenen zur Kenntnis gegeben werden.

Wir erwarten umgekehrt, dass Eltern und in altersangemessener Weise auch Schüler sowie sonstige Beteiligte ebenso verfahren, wenn sie Schriftstücke über Gespräche mit Lehrkräften oder mit der Schulleitung fertigen, die zur Verwendung im Konflikt- oder Beschwerdeverfahren bestimmt sind. Die Vertraulichkeit gegenüber Dritten wird gewahrt.

### **Dokumentation**

Förmliche Beschwerden und Widersprüche werden grundsätzlich immer dokumentiert. Alle anderen Beschwerden sollten von den jeweiligen Bearbeitern/innen dokumentiert werden. Sie sind zu dokumentieren, wenn es aufgrund der Konflikthaftigkeit oder der Bedeutung der Beschwerde erforderlich erscheint und grundsätzlich immer dann, wenn die Schulleitung einbezogen wird. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und entsprechend der Aufbewahrungsfristen archiviert.

Die Gespräche zur Konfliktregelungen zwischen Schülern müssen nicht dokumentiert werden, wenn sich eine einvernehmliche Regelung ergeben hat und die Angelegenheit nicht von erheblicher Bedeutung ist.

