

## Konflikt- und Beschwerdemanagement

### Begründung und Ziele

Im Alltag einer Schule können aus Schüler-, Eltern- und Lehrerperspektive<sup>1</sup> unterschiedliche Ansprüche, Erwartungen und Ziele und somit Konflikte und Beschwerden entstehen. Diese nehmen wir als Riesener-Gymnasium ernst und sehen sie als Herausforderung und Chance, dem Miteinander und der Zusammenarbeit aller am Schulleben Beteiligten neue Impulse zu geben.

Konflikten und Beschwerden soll konstruktiv begegnet werden. Deshalb ist es vorrangiges Ziel, Konflikte nicht eskalieren zu lassen, sondern sie frühzeitig durch Gespräche zu klären und einer Lösung entgegenzuführen.

### Grundsätze

1. Konflikte sollen da gelöst werden, wo sie entstehen.
2. Konfliktgespräche sollen nicht zwischen Tür und Angel geführt werden. Jede Seite soll sich auf ein Gespräch vorbereiten können und das Gespräch in einer ruhigen Atmosphäre führen können.

### Verfahren

Um Konflikten und Beschwerden konstruktiv begegnen zu können, sollen folgende Schritte bei der Bearbeitung eingehalten werden:

1. **Sachverhalt klären und eingrenzen**  
Um welches Problem geht es? Zunächst keine wertende oder inhaltliche Stellung nehmen!
2. **Beteiligte klären**  
Gegen wen richtet sich die Beschwerde? Wer ist außerdem betroffen und damit einzubeziehen?
3. **Instanzenweg klären**  
Der Instanzenweg beginnt bei den jeweiligen Betroffenen, Angesprochene verweisen jeweils auf die entsprechende Ebene.
4. **Auswertung**  
Jede Beschwerde bzw. jeder Konflikt sollte daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall oder ein generelles (z.B. organisatorisches) Problem handelt. Dies soll dann von den Beteiligten als solches festgehalten und an das zuständige Gremium in der Schule zur Weiterbearbeitung weitergegeben werden. So können Wiederholungen und unnötige Konflikte vermieden und die Weiterentwicklung des Schulprogramms gefördert werden.

## **Stufen der Konfliktbewältigung**

Grundsatz der Konfliktbewältigung beziehungsweise des Umgangs mit einer Beschwerde ist es, zunächst den jeweils direkt Betroffenen persönlich anzusprechen. Übergeordnete Instanzen sollen erst bei Nichtlösbarkeit des Problems in das Gespräch einbezogen werden. Eine Mitwirkung bei der Konfliktlösung kann auch durch die Beratungslehrer der Schule erfolgen.<sup>2</sup>

### **1. Konflikte unter Schülern**

Schüler versuchen ein Problem zunächst untereinander zu lösen. Das Hinzuziehen eines Mitschülers des Vertrauens kann dabei helfen. Keinesfalls sollten dabei WhatsApp-Gruppen oder ähnliche soziale Netzwerke genutzt werden, da sie erfahrungsgemäß die Konflikte vergrößern. Der erste übergeordnete Ansprechpartner ist in der Sekundarstufe I der Klassenlehrer, in der Sekundarstufe II der Stufenleiter (in der EF kann zuvor auch der Tutor einbezogen werden). Erst in letzter Instanz tritt der Stufenkoordinator hinzu, der ggf. die Schulleitung einbezieht, insbesondere wenn eine Ordnungsmaßnahme ausgesprochen werden muss.

### **2. Konflikte unter Eltern**

Konflikte können - insbesondere einen Mitschüler des eigenen Kindes betreffend - auch unter Eltern entstehen. Auch in diesem Fall gilt es, zunächst das beteiligte Elternteil anzusprechen. Den Klassenpflegschaftsvorsitzenden hinzuzuziehen kann hilfreich sein. Erst wenn dieses direkte Gespräch keine zufriedenstellende Lösung bewirkt, vor allem, wenn das soziale Miteinander in der Lerngruppe behindert wird, soll der Klassenlehrer einbezogen werden. Nachfolgend kann es notwendig sein, den Stufenleiter und zuletzt die Schulleitung zu involvieren. Angesichts der Schwierigkeiten, die sich aus dem Gebrauch der sozialen Netzwerke ergeben, rät die Schule davon ab, Konflikt z. B. über WhatsApp-Gruppen zu diskutieren.

### **3. Konflikte zwischen Eltern und Schülern mit einer Lehrkraft**

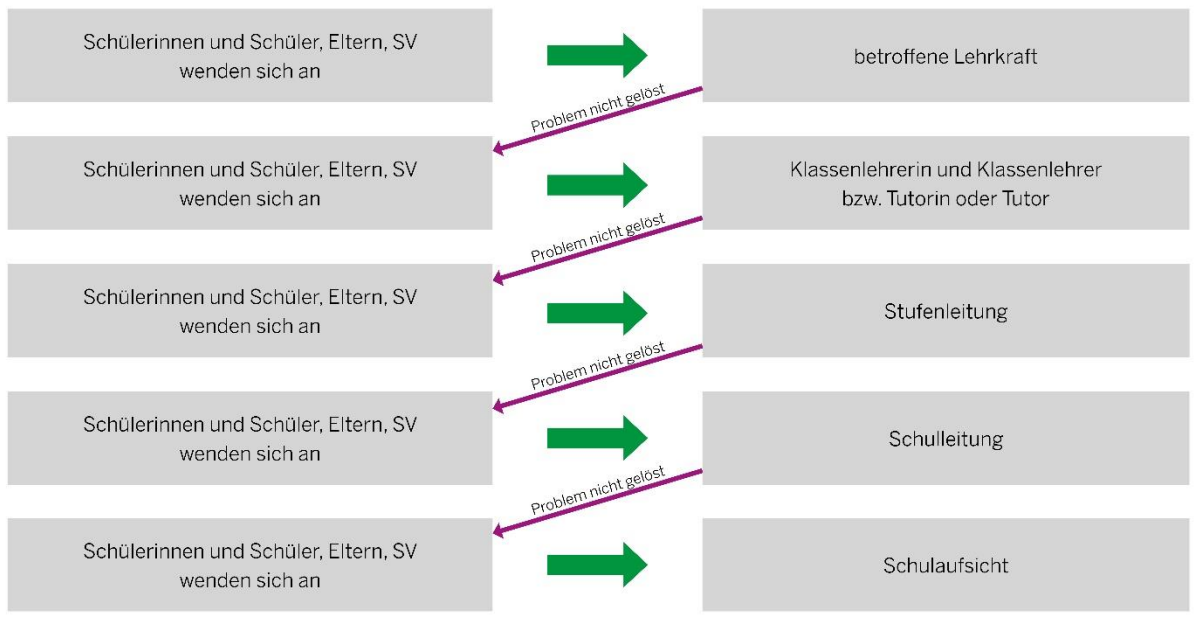
Konflikte zwischen Eltern und Schülern mit einer Lehrkraft können in unterschiedlichen Bereichen entstehen.

Zwischenmenschliche Missverständnisse sollen immer zunächst mit der Lehrkraft geklärt werden, bevor der Klassenlehrer und in einem dritten Schritt der Stufenkoordinator bzw. die Schulleitung hinzugezogen werden.

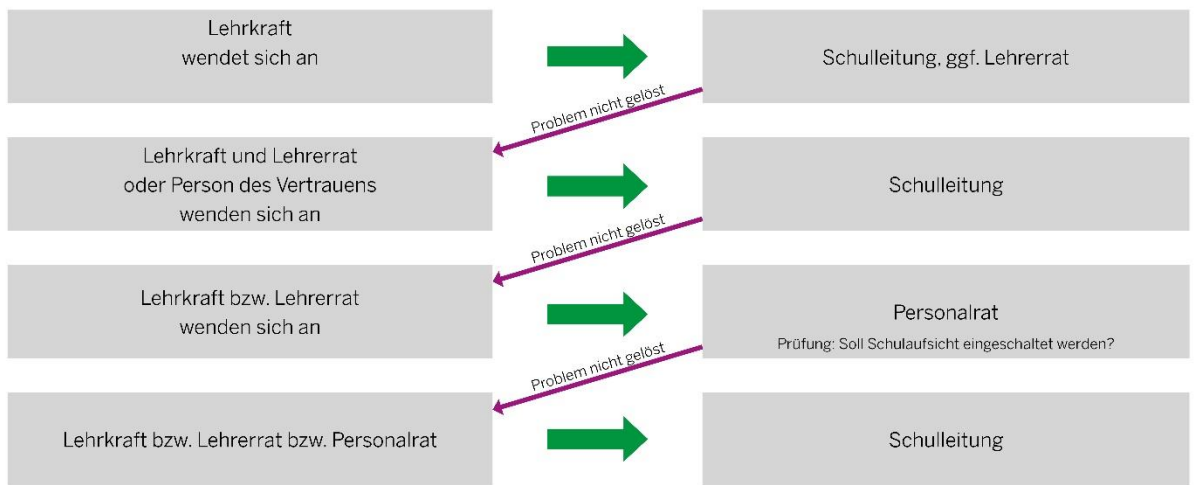
Probleme, die eine ganze Klasse oder einen ganzen Kurs betreffen, können auch über den Klassen- bzw. Kurssprecher thematisiert werden, wenn die Mitschüler dies so wünschen. Dasselbe gilt aus Elternperspektive für die Klassenpflegschaftsvorsitzenden.

Beschwerden, die sich auf einzelne Noten beziehen, werden dem Fachlehrer vorgetragen. Dieser kann ggf. unter Hinzuziehen des Fachkonferenzvorsitzenden die Notengebung erklären. Erst im zweiten Schritt – bei mangelndem Klärungserfolg - wird die Beschwerde der Schulleitung vorgetragen. Wird der Beschwerde nicht abgeholfen, muss die Schule den Beschwerdevorgang der Schulaufsichtsbehörde (Bezirksregierung) zur Entscheidung vorlegen.

### Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern, Eltern, SV und Lehrkräften



### Konflikte zwischen Lehrkräften und Schulleitung und Schulaufsicht



Bei schulinternen Problemen kann der Lehrerrat eingeschaltet werden. Jeder Lehrkraft steht es frei, sich direkt an die Schulleitung zu wenden.

Ist das Problem nicht schulintern zu lösen, können der Personalrat und ggf. die Dienststelle um Unterstützung gebeten werden.

Erfolgt eine Einladung durch die Schulleitung oder Dienststelle, muss der Grund des Gesprächs in der fristgerechten Einladung unbedingt angegeben werden.

## **Widerspruch gegen eine Verwaltungsakt der Schule**

Einen Sonderfall stellt der Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt der Schule (Zeugnis, Ordnungsmaßnahme) dar. Hier ist der erste Ansprechpartner die Schulleitung. Alles Weitere klären das Schulgesetz (§ 53 SchulG) und die Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO §§ 68ff).

- 
1. Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.
  2. Siehe das schuleigene Beratungskonzept.