



(Stand: Schulkonferenzbeschluss vom 7.06.2016)

## ZIELE

Wir wissen, dass im Zusammenleben von Menschen Konflikte normal sind. Sie entstehen häufig aufgrund unterschiedlicher Einschätzung von Situationen, Missverständnissen oder normalen Fehlern von Beteiligten.

Wir wollen mit diesen Konflikten im schulischen Miteinander konstruktiv umgehen, Konflikte offen ansprechen können und nach Wegen suchen, den Konflikt so aufzuarbeiten, dass ein Miteinander wieder möglich ist.

## GRUNDSÄTZE

Bei der Aufarbeitung von Konflikten wollen wir uns an folgenden Grundsätzen orientieren:

- **konstruktiver Umgang mit Fehlern:** Wir wissen, dass Fehler zum Handeln dazu gehören. Wir wollen aus unseren Fehlern lernen.
- **Gemeinsamkeit:** Wir wollen gemeinsam nach Lösungen des Konflikts suchen.
- **offener Umgang miteinander, klare Wege:** Wir sprechen Konflikte offen an. Sollte aus unserer Sicht eine direkte Ansprache nicht möglich sein, halten wir uns an die vereinbarten Beschwerdewege (s.u.).
- **Hilfe, vertrauensvoller Umgang, Vertraulichkeit:** Wir wissen auch, dass wir bei manchen Konflikten Beratung und Unterstützung benötigen. Wir nutzen dann die Beratungseinrichtungen der Schule.
- **zeitnahe Reaktion, aber sich Zeit nehmen:** Wir streben an, Konflikte zeitnah anzusprechen. Auf jede Beschwerde reagieren wir spätestens innerhalb einer Woche und vereinbaren Schritte zum weiteren Umgang mit der Beschwerde. Wir nehmen uns vor, die Beschwerde gründlich zu bearbeiten und reden mit allen Betroffenen. Wir informieren alle Beteiligten über die Ergebnisse unserer Gespräche.
- **Rollenklarheit:** Viele Personen an der Schule handeln in einer besonderen Funktion. Wir kennen und akzeptieren diese besondere Funktion. Wir respektieren, dass Schüler, Eltern, Lehrer in Konfliktsituationen Vertrauenspersonen aufsuchen und sie bei der Konfliktlösung als Unterstützung an ihrer Seite haben wollen.

### *Für die Schüler*

- Die **Schulsozialarbeiterin**, die **Schulseelsorgerin**, die **Beratungslehrkräfte**, die **Klassenlehrkräfte**, die **Schülervertretung** und die **SV-Lehrkräfte** sind für viele Schüler wichtige Ansprechpartner und werden deshalb in schwierigen Situationen häufig als Vertrauensperson und Vermittlerin aufgesucht.

### *Für die Eltern*

- Die **Schulpflegschaft** und **Klassenpflegschaft** sind besondere Interessenvertreter der Eltern und übernehmen hier besondere vermittelnde Funktionen.

### *Für die Lehrkräfte*

- Der **Lehrerrat** ist die Interessenvertretung von Lehrkräften und übernimmt deshalb die Rolle der Vermittlung bei Konflikten, bei denen Lehrkräfte betroffen sind.
- Die **Schulleitung** ist die Dienstaufsicht in vielen schulischen Bereichen.



## **BESCHWERDEWEGE**

### ***Direkte Ansprechpartner***

In der Regel sollte der **erste Ansprechpartner immer die direkt betroffene Person** sein. Die meisten Schwierigkeiten lassen sich durch eine direkte Ansprache aus dem Weg räumen.

### ***Beschwerde über weitere Ansprechpartner***

Wir wissen aber auch, dass manche Konflikte erst durch die Vermittlung anderer Personen angegangen werden können. Alle Beteiligten akzeptieren diese Vermittlung.

Von den weiteren Ansprechpartnern erwarten wir, dass sie sich rollenklar verhalten, d.h. dass sie entscheiden, ob sie bei dem konkreten Konfliktfall der richtige Ansprechpartner sind. Sollte der Ansprechpartner sich der Beschwerde annehmen, so geht er mit der Beschwerde vertrauensvoll um und sucht vermittelnden Kontakt mit dem direkten Ansprechpartner.

Für die unterschiedlichen Konfliktsituationen gibt es sinnvolle erste und weitere Ansprechpartner, die mit der Situation vertraut sind und deshalb am besten helfen können. Diese Ansprechpartner sind unten genauer aufgeführt.

Die Kontaktdaten der Personen erhalten alle Beteiligten über das Sekretariat der Schule.

## **BESCHWERDEGESPRÄCH**

Für ein Beschwerdegespräch empfehlen wir, das Formblatt „Beschwerdegespräch“ zu verwenden (siehe Anlage, entnommen aus SchVwNRW 5/2012):

## **EVALUATION UNSERES UMGANGS MIT BESCHWERDEN**

Unser Umgang mit Beschwerden wird fester Bestandteil der ersten Sitzungen der schulischen Gremien und dort regelmäßig evaluiert. Wir stellen uns z. B. die Frage, ob

- wir allen uns vorgenommenen Grundsätzen (s.o.) gerecht werden,
- alle Beschwerdewege aufgeführt werden.
- der Umgang mit Beschwerden für alle Beteiligten transparent ist.

*Beschlossen durch die Schulkonferenz am 7.06.2016.*

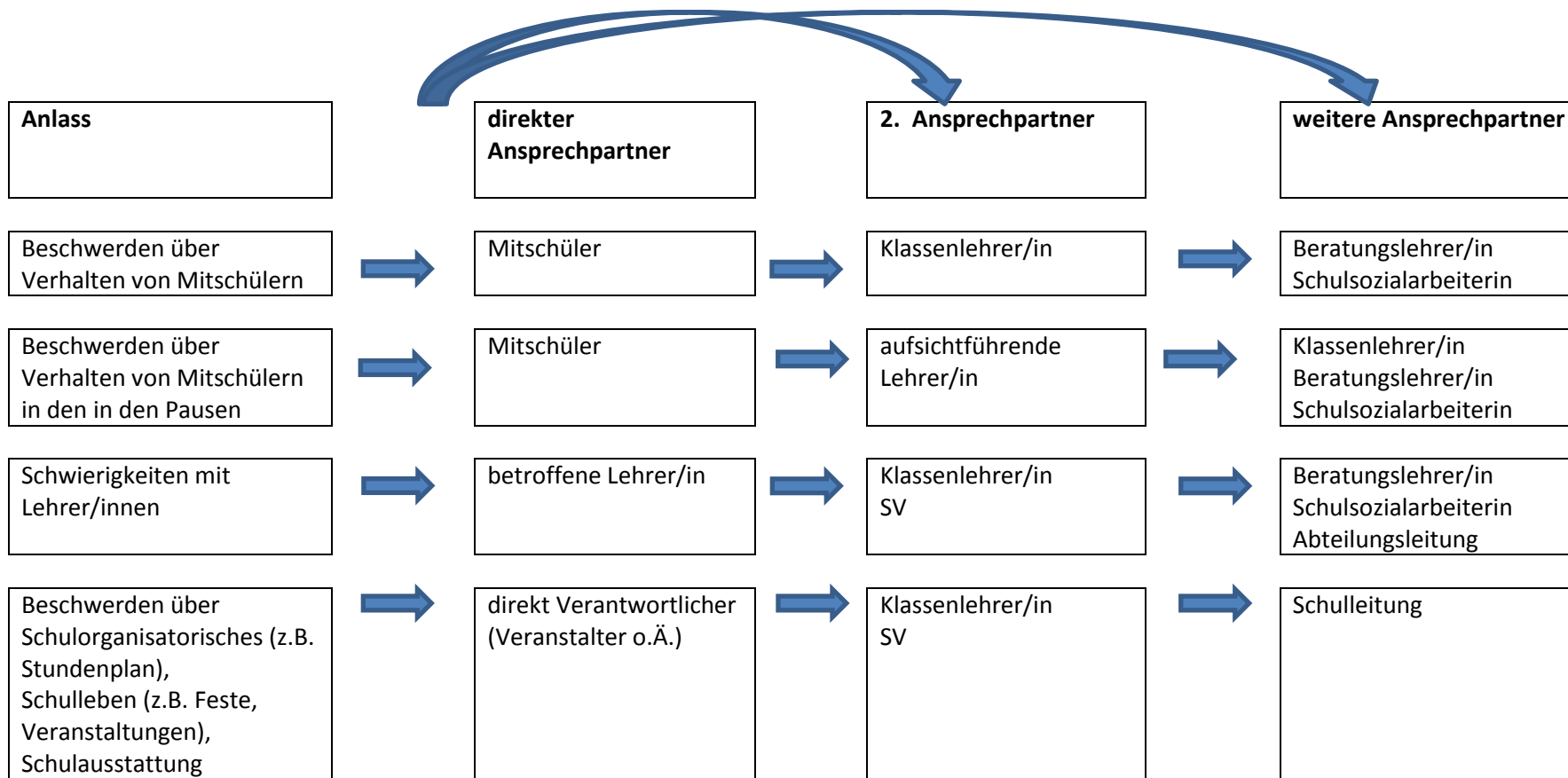
## Anlage: Beschwerdegespräch

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Ziel:</b><br/>Trägt eine Person eine Beschwerde vor, fühlt sie sich durch eine Entscheidung oder das Verhalten einer anderen Person „beschwert“. Ziel des Beschwerdegespräches ist entsprechend, dass der Beschwerdeführer sich durch eine Klärung und ggf. durch eine Änderung von Entscheidungen oder Verhaltensweisen der anderen Person von der „Beschwerung“ entlastet fühlt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <p><b>Orientierungsphase</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientierung auf der Beziehungsebene: Positive Beziehung herstellen, indem die Gesprächsleitung akzeptiert, dass Eltern, Schüler oder Lehrpersonen die Beschwerde vortragen.</li> <li>- Orientierung auf der Inhalts- und Zielebene:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Was ist der Beschwerdeanlass? Worum genau geht es?</li> <li>2. Was erwarten Sie, das am Ende des Gesprächs erreicht sein soll?</li> </ol> </li> <li>- Kontakt über Zeitrahmen und Vorgehen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <p><b>Klärungsphase:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Beschwerdeführer erzählt die Situation, auf die sich die Beschwerde bezieht, und macht deutlich, warum ihn die Entscheidung oder das Verhalten einer anderen Person in dieser Situation „beschwert“ hat.</li> <li>- Die Gesprächsleitung fragt nach, wenn die Situation und die Gründe für die Beschwerde oder die systemischen Zusammenhänge nicht klar sind. Dafür nutzt sie Prozessfragen wie z.B. „Wer ist sonst von dem Beschwerdeanlass betroffen? Woran hat sich die Betroffenheit gezeigt? Welche Folgen hat der Beschwerdevorfall gehabt oder könnte er haben?“</li> <li>- Die Gesprächsleitung fragt nach: „Was genau erwarten Sie, dass ich tun soll?“</li> <li>- Die Gesprächsleitung nimmt Stellung: Kann ich diese Erwartung voraussichtlich entsprechen oder habe ich Bedenken?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <p><b>Veränderungsphase:</b><br/>Der Beschwerdeführer entwickelt Lösungsideen: Was würde mir helfen, von der „Beschwerung“ entlastet zu werden? Was kann ich selbst dazu beitragen? Wo erwarte ich eine Verhaltensänderung der anderen Person? Welche Unterstützung erwarte ich von der Gesprächsleitung?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Beschwerdeführer und die Gesprächsleitung bewerten diese Lösungsideen: Welche der Lösungsideen halten sie für geeignet, um der Beschwerde abzuhelpen?</li> <li>- Der Beschwerdeführer und die Gesprächsleitung klären, wie sie dazu beitragen können und wollen, der Beschwerde abzuhelpen: Wozu ist die Gesprächsleitung bereit und was sagt der Beschwerdeführer als seinen Beitrag zu? Wichtig: Unterschiedliche Sichtweisen stehen lassen!</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p><b>Abschlussphase:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsens-Dissens-Markierung: Wo sind wir uns einig, was ich als Gesprächsleitung tun werde und was Sie als Beschwerdeführer tun werde, um der Beschwerde abzuhelpen? Wo gibt es weiterhin einen Dissens und wie können und wollen wir mit dem Dissens umgehen?</li> <li>- Ist der Dissens aus der Sicht des Beschwerdeführers nicht erträglich und ist gleichzeitig die Gesprächsleitung – aus ihrer Rolle heraus und im Hinblick auf die systemischen Folgewirkungen - nicht in der Lage und bereit, den Erwartungen des Beschwerdeführers zu entsprechen, ist es sinnvoll, ihn über seine Möglichkeiten zu weiteren Schritten (z.B. Schulleitung oder Schulaufsicht, rechtliche Schritte) zu verweisen, die ihm für das Erreichen seines Beschwerdeziels zur Verfügung stehen.</li> <li>- Verabredung der Evaluation und der Verfahrensverpflichtungen:</li> <li>- Wie und wann überprüfen wir, ob die Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet ist?</li> <li>- Beide Gesprächspartner können sich dabei auch darauf einigen, wechselseitig davon auszugehen, dass der Beschwerde abgeholfen ist, solange nicht die jeweils andere Seite darüber informiert, dass dies aus ihrer Sicht nicht der Fall ist.</li> <li>- Verpflichtung des Beschwerdeführers, die Gesprächsleitung zu informieren, wenn sie sich aus seiner Sicht nicht an die Absprachen hält und wenn er die von ihm zugesagten Beiträge bei der Bearbeitung der Beschwerde nicht leisten kann</li> <li>- Verpflichtung der Gesprächsleitung, den Beschwerdeführer zu informieren, wenn sie die vereinbarten nächsten Schritte nicht wie vorgesehen einhalten und umsetzen kann</li> <li>- Ggf. Verabredung eines Folgetermins für ein Gespräch darüber, welche Wirkungen die vereinbarten Schritte mit dem Ziel, der Beschwerde abzuhelpen, zur Folge hatten.</li> </ul> |  |



**Beschwerdewege für Schülerinnen und Schüler**

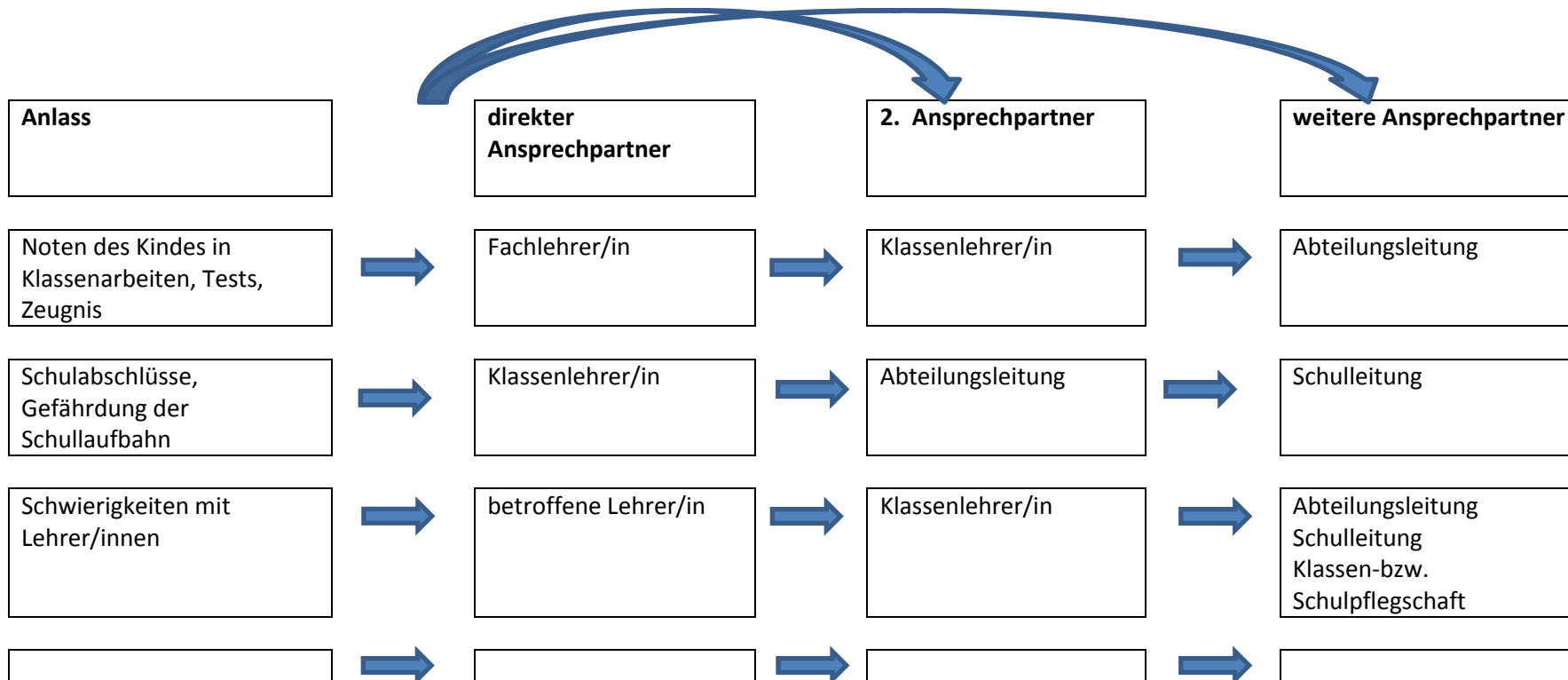
Wenn der direkte Weg nicht möglich ist, kann jede/r Schüler/in auch an andere Ansprechpartner wählen.





**Beschwerdewege für Eltern und Erziehungsberechtigte**

Wenn der direkte Weg nicht möglich ist, können sich die Eltern auch an andere Ansprechpartner wenden.





**Beschwerdewege für Lehrerinnen und Lehrer**

Wenn der direkte Weg nicht möglich ist, können sich die Eltern auch andere Ansprechpartner wenden.

