

„Wir wachsen auch an Konflikten!“

Der Umgang mit Konflikten: Das Beschwerdemanagement an der Margot Barnard Realschule Bonn/ Stand: Januar 2017

1. Grundsätze und Ziele:

Es ist unser Anliegen, dass alle am Schulleben Beteiligten an unserer Schule zufrieden sind und wir offen, fair und konstruktiv miteinander sprechen.

In jeder Schulgemeinschaft treten natürlicherweise auch Konflikte und Meinungsverschiedenheiten auf, da über 540 Schülerinnen und Schüler, deren Eltern, über 40 Lehrkräfte und das nichtpädagogische Personal zusammen arbeiten. Diese betrachten wir als MBR nicht als unbedingt zu vermeidendes Übel, sondern als Chance persönlich zu wachsen, unsere Schule weiterzuentwickeln und vor allem unseren SuS eine für jeden Berufsalltag wichtige Konfliktlösungskompetenz zu vermitteln. Wir möchten dabei den uns Anvertrauten mit gutem Beispiel vorangehen. Daher ist es uns wichtig, dass Konflikte und Beschwerden dort bearbeitet werden, wo sie entstehen und wir bitten alle Beteiligten, sich an die unten aufgeführten Verfahrensregeln zu halten, um im respektvollen Miteinander eine konstruktive und zufriedenstellende Lösung zu erzielen.

Grundsätzlich werden alle Beschwerden, die begründet und sachlich vorgetragen werden, ernst genommen.

Anonyme Beschwerden bearbeiten wir nicht, da diese mit unseren Grundsätzen des schulischen Zusammenlebens – Offenheit und Fairness – nicht vereinbar sind.

Wir möchten SuS ausdrücklich dazu ermutigen, zu ihrer eigenen Meinung zu stehen.

Die sorgfältige Bearbeitung einer Beschwerde braucht in der Regel Zeit, sollte aber innerhalb einer Woche erfolgen.

2. Verfahrensregeln und Instanzenweg (siehe auch das Schaubild):

Folgender Weg ist unsere Leitlinie bei Beschwerden und Konflikten, wobei Abweichungen im Einvernehmen mit allen Beteiligten vorkommen können:

- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen bearbeitet. Die nächst höhere Ebene wird dann eingeschaltet, wenn kein Konsens erzielt werden kann (s. Schaubild).
- Beschwerden und Konflikte sollten zeitnah und offen angesprochen werden.
- Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, wird die Schulleitung ihr diese im Rahmen der Fürsorgepflicht zukommen lassen.
- Diese Regelung gilt nicht für schwerwiegende Probleme, z. B. bei Verdacht auf strafbare Handlungen oder schwerwiegende Dienstpflichtverletzungen. Hier ist die Schulleitung sofort einzubeziehen. Diese leitet ggf. weitere Schritte ein.
- Eine Beschwerde kann mündlich, telefonisch oder schriftlich vorgetragen werden.
- Eltern können das direkte Gespräch am Elternsprechtag oder in den Sprechstunden der Lehrkräfte suchen. Terminvereinbarungen zu den Sprechstunden erfolgen über Email oder über den Schüler/ die Schülerin per Mitteilungsheft.
- Schülerinnen und Schüler sprechen die Lehrkräfte zunächst in den Pausen an, danach können eventuell weitere Schritte festgelegt werden.
- Während der Hofpausen sind die ersten Ansprechpartner die Aufsicht führenden Lehrkräfte, wenn schwierige Situationen auftreten. Diese können eventuell weitere Schritte einleiten.
- Je nach Notwendigkeit werden die getroffenen Vereinbarungen schriftlich dokumentiert. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie mit Datum und Unterschrift.
- Die Vereinbarungen werden nach einem verabredeten Zeitraum von den betroffenen Personen und ggf. der Schulleitung überprüft.

3. Der Instanzenweg

Wenn das direkte Gespräch zwischen beteiligten Personen (z. B. Eltern / betroffene Fachlehrkraft) keine Konfliktlösung hervorbringt, findet ein Gespräch mit der zuständigen nächsthöheren Instanz statt.

	Schüler-Schüler Konflikt	Schüler-Lehrer-Konflikt	Eltern-Lehrer-Konflikt	Gelöst! Bei Nichtlösung geht der Weg zur nächst höheren Instanz
1. Instanz	Mitschüler, Klassensprecher, Streitschlichter, Medienscouts, Klassenleitung, SV-Lehrer	Mitschüler, Klassensprecher, Klassenleitung, bei fachlichen Problemen auch Fachlehrkraft bzw. Fachleitung	Klassenleitung, bei fachlichen Problemen auch Fachlehrkraft bzw. Fachleitung	✓
2. Instanz	Beratungslehrer*, Schulsozialarbeiterin (evtl. mit Klassenleitung)	Beratungslehrer, Schulsozialarbeiterin (evtl. mit Klassenleitung)		✓
3. Instanz	Schulleitung (evtl. mit Fachlehrkraft, Klassenleitung oder SV-Lehrer)	Schulleitung (evtl. mit Fachlehrkraft, Klassenleitung oder SV-Lehrer)	Schulleitung (evtl. mit Fachlehrkraft, Klassenleitung oder SV-Lehrer)	✓
4. Instanz			Schulaufsicht (evtl. mit Fachlehrkraft, Klassenleitung oder SV-Lehrer)	

* Hierbei sind die Verantwortungsstrukturen zu berücksichtigen, die dem **Beratungskonzept** zu Grunde liegen sowie der Aspekt der Freiwilligkeit.

Die **Klassenpflegschaft** und die **Schulpflegschaft** können bei dem „Instanzenweg“ jederzeit zu Rate gezogen werden.

4. Wege für Lehrkräfte:

- Beschwerden **von Lehrkräften über Eltern** sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Kann keine Einigung erzielt werden, wird die Schulleitung eingeschaltet.
- Beschwerden von **Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen** sind zunächst an die Betroffenen zu richten. Sollte keine Einigung erzielt werden, werden zunächst der

- Lehrerrat und / oder die Beratungslehrer einbezogen, danach die Schulleitung.
- Beschwerden von **Lehrkräften über die Schulleitung** werden direkt an diese gerichtet, gegebenenfalls kann der Lehrerrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erreichen, wird der zuständige Dezernent bei der Bezirksregierung Köln einbezogen.
 - **Kritikgespräche der Schulleitung mit Lehrkräften** werden nicht über dieses Beschwerdemanagement geregelt.

5. Wege nicht-pädagogisches Personal (Sekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte) betreffend

- Beschwerden dieser Personengruppe über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte werden in der Regel direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen (z.B. ein vermittelndes Gespräch zwischen den betroffenen Personen).
- Beschwerden über die oben genannten Personengruppen werden mit den betroffenen Personen geklärt, im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung. Ist keine Einigung zu erzielen, wird der Schulträger einbezogen.

6. Besondere Fälle:

6.1 Beschwerden gegen Noten

Im Falle einer Notenbeschwerde, auch gegen eine Note auf dem Halbjahreszeugnis, erläutert die zuständige Fachlehrkraft den Beschwerdeführern die vorgenommene Leistungsbewertung auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise (siehe „Leistungskonzept“). Bei Bedarf wird die Schulleitung hinzu gezogen, die die Stellungnahme der Fachlehrkraft einholt und das Gespräch zwischen Schüler bzw. Eltern und der Fachlehrkraft moderiert.

6.2 Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung einer Konferenz richten, werden in der Regel an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung überprüft zunächst die sachliche Richtigkeit der Beschwerde und gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter; diese entscheidet abschließend über die Beschwerde. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

Kann einer Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule abgeholfen werden, so wird sie an die fachliche oder rechtliche Abteilung bei der Schulaufsichtsbehörde weitergeleitet.

6.3 Widerspruch

Wenn gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch eingelegt wird, so leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein. Ein Widerspruch kann gegen Versetzungsentscheidungen, Entscheidungen in Angelegenheiten von Berechtigungen und Abschlüssen und Ordnungsmaßnahmen erfolgen. Zunächst wird eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird dieser mit einer Stellungnahme der Schulleitung an die Schulaufsichtsbehörde weitergeleitet.

Anlage:

Vereinbarungen bei Konflikten und Beschwerden

1. Teilnehmer/-innen des Gesprächs am _____

Name, Vorname	Funktion (Lehrkraft, Eltern, Schüler, Schulleitung ...)

2. Verabredete Maßnahmen/Vereinbarungen

3. Weiterer Verfahrensweg: Überprüfung nach zu vereinbarenden Zeit mit Unterschrift der Beteiligten (Abschluss der Beschwerde bei Einhaltung der Vereinbarungen)