

## Konflikt- und Beschwerderegung am Gymnasium Ottersberg

### *„Wir reden mehr miteinander und weniger übereinander“*

Konflikte sind in der Schule unvermeidlich. Konstruktive Beschwerden aus der Eltern-, Schüler-, Kollegen- oder Mitarbeiterschaft bieten die Möglichkeit, an Konflikten zu wachsen – sie produktiv werden zu lassen. In der Schule, im Schulleben auftretende Konflikte sind innerhalb des Systems Schule zu bearbeiten und zu lösen.

Wir streben eine faire und lösungsorientierte Arbeitsweise an und einigen uns auf klare Regelungen, sodass ein professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt ist.

Konflikte und Beschwerden verstehen wir als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, damit alle Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

### **Grundsätze der Beschwerderegung**

- Konflikte sollten dort bearbeitet und gelöst werden, wo sie entstehen. Daher werden Beschwerden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet!
- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst.
- Beschwerden werden zügig bearbeitet.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor möglicherweise eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten kann nach entsprechender Absprache eine kurze schriftliche Dokumentation der Bearbeitungsvorgänge angefertigt werden, um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können.
- Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit den Betroffenen sein, sondern werden als Grundlage für eine verbesserte Kooperation verstanden. Dabei können auch im Sinne einer Mediation vermittelnde Instanzen wie folgt hinzugezogen werden: Beratungslehrkraft => Personalrat => Schulleitung.
- Diese Regelungen gelten nicht bei schwerwiegenden Problemen, z.B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.

### **Konflikt: Schüler → Schüler**

Schüler richten ihre Beschwerden über Mitschüler zunächst an die Mitschüler selbst, denn unserer Schüler sollen lernen, mit Konflikten eigenverantwortlich umzugehen.

Wird keine Lösung untereinander erreicht, können folgende Instanzen nacheinander eingeschaltet werden:

*Klassensprecher => Lehrer/Klassenlehrkraft/aufsichtsführende Lehrkraft =>  
Beratungslehrer => Schulleitung*

### **Konflikt: Schüler → Lehrer**

Um schwerwiegende Konflikte zu vermeiden, holt die jeweilige Lehrkraft regelmäßig Feedback von den Schülerinnen und Schülern ein. Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte werden zunächst immer an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Dabei können sich Schüler von Mitschülern (Klassensprecher/Freund/Freundin) unterstützen lassen.

Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich, können sich die Schülerinnen und Schüler an folgende Instanzen wenden:

*Klassenlehrkraft => Beratungslehrer => Schulleitung*

### **Konflikt: Eltern/Erziehungsberechtigte → Lehrkraft**

Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese zunächst an die zuständige Lehrkraft.

Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen, oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule hinzugezogen werden.

*Lehrkraft => Klassenlehrer => Beratungslehrer => Schulleitung*

### **Konflikt: Eltern und Erziehungsberechtigte → Schüler**

Bei Elternbeschwerden über Schüler ist die Klassenlehrkraft anzusprechen.

### **Konflikt: Eltern → Schulleitung**

Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Verständigung, können weitere Instanzen hinzugezogen werden:

*Beratungslehrkraft => Landesschulbehörde*

### **Konflikt: Lehrkräfte → Schüler**

Lehrkräfte geben Schülern individuelles Feedback und erläutern regelmäßig den Leistungsstand, um Konflikte zu vermeiden. Bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Gespräche zu lösen sind, können folgende Instanzen angesprochen werden:

*Eltern => Klassenlehrkraft => Schulleitung*

### **Beschwerde: Lehrkraft → Eltern**

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern selbst gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

### **Beschwerde: Lehrkraft → Lehrkraft**

Können Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden, wird zunächst der Schulpersonalrat und sofern nötig danach die Schulleitung einbezogen.

### **Beschwerde: Lehrkraft → Schulleitung**

Beschwerden über die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, kann das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde eingeschaltet werden.

### **Sonstige Beschwerden: z.B. Hausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat → Schüler, Lehrkraft, Schulleitung**

Sollte eine Regelung unter Beteiligung der aus diesen Gruppen unmittelbar Betroffenen nicht möglich sein, werden Beschwerden der genannten Personengruppen über Schüler an Klassen- oder Fachlehrer und über Lehrkräfte direkt an die Schulleitung gerichtet.

Sonstige Beschwerden über die genannten Personengruppen werden, ggf. unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung gefunden werden, wird der jeweilige Anstellungsträger eingeschaltet.

### **Widersprüche**

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

### **Transparenz und Evaluation**

Die hier festgelegten Regelungen sollen in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht und wiederholt in Erinnerung gerufen werden. Neben der Veröffentlichung auf der Homepage und der ersten Vorstellung in den Klassen durch die Klassenlehrkräfte werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden vorgestellt bzw. erneut in Erinnerung gerufen.

Die Regelungen werden im Rahmen der schulinternen Evaluation überprüft und können ggf. überarbeitet werden.

Stand: 30.04.2019