

# Konzept zum Umgang mit Beschwerden/ Konfliktlösungskonzept

## Ebenen der Beschwerde

①

### **Anfrage und klärendes Gespräch mit der zuständigen Lehrkraft**

Das Problem wird dargestellt.  
Lehrkraft schafft Abhilfe

Sollte keine Lösung erzielt  
werden, kann eine Anfrage oder  
eine Beschwerde an die  
Schulleitung gerichtet werden.

②

### **Anfrage und klärendes Gespräch mit der Schulleitung**

Schulleitung entscheidet über  
Beschwerde und gibt eine begründete  
Antwort.

Ist die Beschwerde erfolgreich, wird die  
Beseitigung des Beschwerdegrunds  
sichergestellt.

Wird die Beschwerde nicht bearbeitet  
oder kann aus Sicht der Schulleitung  
der Beschwerdegrund nicht beseitigt  
werden, kann eine Beschwerde an das  
Schulamt gerichtet werden.

③

### **Beschwerden beim Schulamt:**

Schulamt entscheidet über Beschwerde  
und gibt eine begründete Antwort.

Ist die Beschwerde erfolgreich, wird die  
Beseitigung des Beschwerdegrunds  
sichergestellt.

Beschwerden werden an die  
Schulleitung zurück geleitet, wenn dort  
keine Gelegenheit zur Bearbeitung  
gegeben wurde. Anonyme  
Beschwerden werden nicht bearbeitet.

Auch wenn wir in der GS Kirchheide nach einem ausgeglichenen Miteinander streben, so ist trotzdem Übereinstimmung nicht immer Realität. Deshalb wäre es ein unrealistisches Ziel, Konflikte und daraus resultierende Beschwerden gänzlich vermeiden zu können. Der Umgang mit Beschwerden ist Bestandteil der täglichen Arbeit von uns an der Schule.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so enthalten sie oft auch Ansatzpunkte für eine positive Weiterentwicklung der Schule. Entscheidend ist die Art des Umgangs mit Beschwerden. Wenn Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ gesehen werden, können etwaige Probleme frühzeitig bearbeitet und unnötige Eskalationen verhindert werden. Wünschenswert ist eine konstruktive Konfliktbewältigung, an dessen Ende beide Seiten als Gewinner hervorgehen können. Das steigert die Zufriedenheit aller, trägt zum positiven Schulklima bei und steigert damit die Qualität der Schule.

Da Konflikte für alle davon Betroffenen emotional belastend sind, unter Umständen viel persönliche Energie und Motivation kosten und damit unseren angestrebten pädagogischen Leitzielen abträglich sein können, ist es notwendig, diese aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

Dieses fällt leichter, wenn man beachtet, dass Konflikte

- es ermöglichen, vorhandene Unterschiede in den Ansichten, Meinungen und Zielsetzungen zu verdeutlichen und akzeptieren zu lernen,
- Ausdruck unserer Individualität und Differenziertheit sind, die für die Entwicklung von Schule nutzbar gemacht werden können,
- historisch Gewachsenes und Bewährtes hinterfragen und somit Impulsgeber für eigene Veränderungsprozesse und schulische Weiterentwicklungen sein können.

Unser Beschwerdekonzzept arrangiert den systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten in unserer Schule. Es zeigt die einzelnen Schritte auf, die eingehalten werden müssen, wenn Konflikte konstruktiv und schnell gelöst werden sollen.

**Grundsätzlich: Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.**

- Jede Beschwerde wird angehört – erst danach wird über die „Zuständigkeit“ entschieden. Die Entscheidung wird begründet.
- Eltern und Kinder werden über den Umgang mit Beschwerden informiert.
- SchülerInnen werden auf ihr Recht zur Beschwerde hingewiesen – vereinbarte Rituale (Streitschlichter) werden angeboten.
  
- Beschwerden wollen wir mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen. Dieses wirkt „entwaffnend“ und schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde. Hierunter ist zu verstehen, dass es nicht darum geht, persönlich zu werden sondern „bei der Sache“ zu bleiben.

- Es ist erforderlich, sich für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde genügend Zeit zu nehmen. Wird jemand „zwischen Tür und Angel“ angesprochen, sollte derjenige sich das Anliegen kurz anhören und dann einen Termin vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und die Problemlösung sollen möglichst zügig erfolgen.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über SchülerInnen der eigenen Klasse oder fremder Klassen sind ausschließlich an die Klassenlehrerinnen der betroffenen SchülerInnen zu richten.
- Erziehungsberechtigte haben gegenüber SchülerInnen keinerlei Beschwerde- und Weisungsbefugnis.
- Wir bearbeiten keine Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte.
- Beschwerden sollten direkt mündlich vorgebracht werden, können aber auch in Briefform oder als E-Mail eingereicht werden.
- Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform.
- Wir bearbeiten alle Beschwerden mit Sorgfalt, nehmen sie ernst.
- Wird der Schulleitung oder der Schulbehörde eine Beschwerde direkt mitgeteilt, so werden diese auf das an der Schule gültige Verfahren zur Beschwerderegulierung verweisen. Bei Verfahrensfragen bietet die Schulleitung Unterstützung an.

## **Beschwerdewege**

- 1. Beschwerden von SchülerInnen über MitschülerInnen**
- 2. Beschwerden von SchülerInnen über LehrerInnen/OGS ErzieherInnen**
- 3. Beschwerden von LehrerInnen/OGS ErzieherInnen/Betreuungspersonal über SchülerInnen**
- 4. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über LehrerInnen/OGS Erzieherinnen/Betreuungspersonal**
- 5. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schulleitung**
- 6. Beschwerden von LehrerInnen über LehrerInnen/OGS-ErzieherInnen/Betreuungspersonal**
- 7. Beschwerden von LehrerInnen/OGS-ErzieherInnen/Betreuungspersonal über Schulleitung**

**Wichtig:** Aussagen, Lösungsansätze, Vereinbarungen etc. werden immer in einem Protokoll festgehalten; nach miteinander festgelegter Zeit ist eine Überprüfung durchzuführen.

## **1. Beschwerden von SchülerInnen über MitschülerInnen**

### *Schritt I*



Der/die SchülerInn spricht mit dem/der KlassenlehrerIn, welche ein Gespräch zwischen den beteiligten SchülerInnen oder in der Klasse begleitet.

Ziel: ► Mündliche Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.

### *bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Der/die KlassenlehrerIn veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen SchülerInnen unterrichten.

Ziele: ► Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konflikts.

► Information der betroffenen SchülerInnen.

► Schriftliche Inkenntnissetzung der Erziehungsberechtigten.

### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. den Klassenlehrer/die Klassenlehrerin zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.

Ziel: ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen.

### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt IV*



Die Schulleitung wird umgehend informiert, insbesondere bei tätlichen Übergriffen. Die Erziehungsberechtigten werden unmittelbar benachrichtigt; es erfolgen ggf. weitere Maßnahmen gem. § 61 NSchG.

Ziele: ► Sofortige Beendigung einer Gefahrensituation.

► Einschaltung des Jugendamts und ggf. der Polizei.

► Maßnahmenfestlegung

## **2. Beschwerden von SchülerInnen über LehrerInnen**

### *Schritt I*



Die Schülerin/der Schüler spricht persönlich mit der betroffenen Lehrerin, dem betroffenen Lehrer, ggf. in Begleitung einer Mitschülerin/eines Mitschülers (KlassensprecherIn) oder in der Klasse.

Ziel: ► Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.

### *bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Die Schülerin/der Schüler wendet sich an einen/eine VertrauenslehrerIn ihrer/seiner Wahl,

ggf. in Begleitung der Eltern oder einer Mitschülerin/eines Mitschülers (KlassensprecherIn). Im Gespräch wird der Konflikt von verschiedenen Seiten betrachtet. Dabei kann vereinbart werden, dass der/die VertrauenslehrerIn ein Gespräch mit dem/der betroffenen LehrerIn führt.

*Ziele:* ► Verdeutlichung des Ernstnehmens und der Unterstützung für die Beschwerde der Schülerin/des Schülers.

► Versachlichung des Konflikts.

► Vereinbarung über das weitere Vorgehen, z. B. Rückmeldung über das geführte Gespräch mit der betroffenen Lehrerin.

### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten. Auch die Eltern der SchülerIn, des Schülers nehmen ggf. an diesen Gesprächen teil.

*Ziel:* ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen.

## **3. Beschwerden von LehrerInnen über SchülerInnen**

### *Schritt I*



Der/die LehrerIn spricht mit der betroffenen Schülerin/dem betroffenen Schüler persönlich oder in der Klasse.

*Ziel:* ► Mündliche/schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln.

### *bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Sofern nicht selbst Beschwerde führend, wird der/die KlassenlehrerIn eingeschaltet und veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen SchülerInnen unterrichten.

*Ziele:* ► Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konflikts.

► Information der betroffenen SchülerInnen.

► Schriftliche Inkenntnissetzung der Erziehungsberechtigten.

### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. den/die KlassenlehrerIn zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.

*Ziel:* ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von

Verhaltensmaßnahmen oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen.

#### **4. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen/Lehrer/Betreuungspersonal**

##### *Schritt I*



Die Erziehungsberechtigten sprechen mit dem/der betroffenen LehrerIn/BetreuerIn persönlich.

Ziel: ► Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.

##### *bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Die Erziehungsberechtigten sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, z. B. Klassenpflegschaftsvorsitzende/Klassenpflegschaftsvorsitzender erneut mit der betroffenen Person persönlich. Die Lehrkraft kann bei Bedarf eine entsprechende Personalvertretung am Gespräch teilnehmen lassen.

Ziele: ► Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.

► Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

##### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die Schulleitung wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.

Ziel: ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen.

#### **5. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung**

##### *Schritt I*



Die Erziehungsberechtigten führen ein direktes Gespräch mit der Schulleitung.

Ziel: ► Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.

##### *bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Die Erziehungsberechtigten sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, des/der Schulpflegschaftsvorsitzenden erneut mit der Schulleitung.

Ziele: ► Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.

- ▶ Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

#### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die Erziehungsberechtigten kontaktieren die zuständige Schulaufsichtsbehörde. Die Schulleitung erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: ▶ Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

### **6. Beschwerden von LehrerInnen über LehrerInnen**

#### *Schritt I*



Der/die Beschwerde führende LehrerIn sucht das direkte Gespräch zum Kollegen/zur betroffenen Kollegin. Gegenstand des Gesprächs ist der Austausch über den bestehenden Konflikt.

- Ziele: ▶ Sachverhaltsklärung.
- ▶ Darlegung der individuellen Wahrnehmung des Konflikts.
  - ▶ Beratung über Lösungswege.

#### *bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Die beteiligten LehrerInnen nutzen die Möglichkeit, sich an die Schulpersonalvertretung zu wenden.

- Ziele: ▶ Beratung der beteiligten Parteien.
- ▶ Durchführung eines Zielvereinbarungsgesprächs.
  - ▶ Ggf. Unterstützung bei der Suche nach externen Hilfen.

#### *bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die Schulleitung wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.

- Ziele: ▶ Lösungsfindung.
- ▶ Bei keiner einvernehmlichen Lösung erfolgt eine Maßnahmenanordnung.

### **7. Beschwerden von LehrerInnen über die Schulleitung**

#### *Schritt I*



Der/die Beschwerde führende LehrerIn sucht das direkte Gespräch mit der Schulleitung.

Ziel: ► Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.

*bei Erfolglosigkeit Schritt II*



Die/der Beschwerde führende LehrerIn wendet sich an den Schulpersonalrat und/oder nimmt – bei Vorliegen der individuellen Voraussetzung – gewerkschaftliche Unterstützung an.

Ziele: ► Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.

► Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

*bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III*



Die/der Beschwerde führende LehrerIn leitet eine Dienstaufsichtsbeschwerde bei der zuständigen Schulbehörde ein. Die Schulleitung erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen der Schulbehörde mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: ► Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

**Für alle Konflikte gilt: Miteinander reden, nicht übereinander!  
Zeitnah das Gespräch mit dem direkt Betroffenen suchen!**

**Wie Konflikte vermieden werden können:**

- aktiver Austausch über positive und negative Lernentwicklung der SchülerInnen durch regelmäßige LehrerInnen/Elterngespräche (persönlich, telefonisch oder ggf. per E-Mail)
- Transparenz der Lerninhalte und Lernmethoden
- Hospitationen von Eltern oder anderen Lehrkräften im Unterricht
- Abbau von Hemmschwellen beider Parteien, um offen aufeinander zugehen zu können
- Hinzuziehen einer Vertrauenslehrkraft, die sowohl Eltern als auch SchülerInnen zur Seite steht

**Ausschluss:**

Dieses Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. Körperverletzung, Diebstahl, unerlaubter Waffenbesitz.

In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben, das Vorgehen ist durch entsprechende Erlasse geregelt.