

# Vom Umgang mit Konflikten - Beschwerdemanagement an der Realschule Florastraße

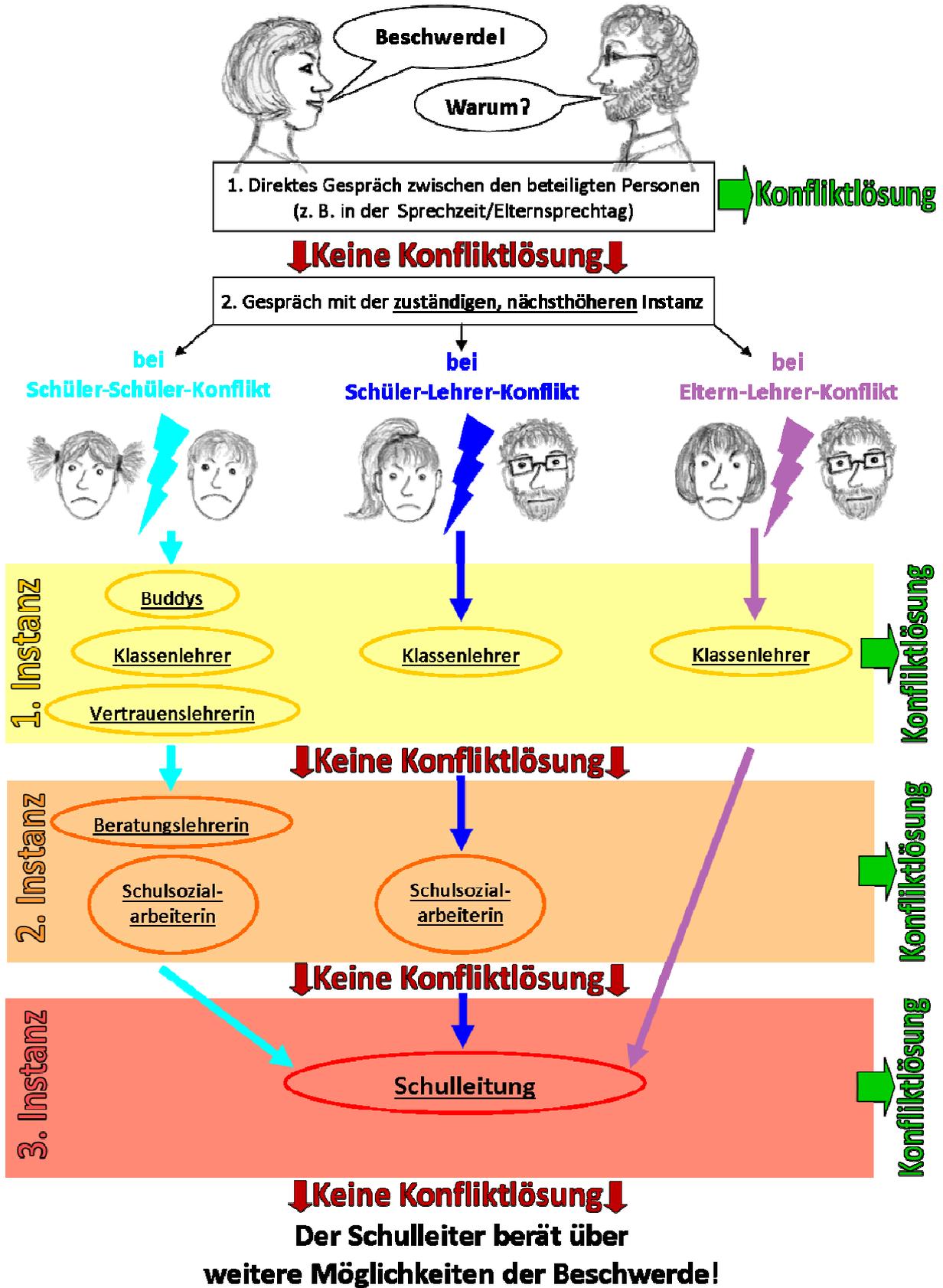


Stand: Dezember 2013

Der Ursprung allen Konfliktes zwischen mir und meinen Mitmenschen ist, dass ich nicht sage, was ich meine, und dass ich nicht tue, was ich sage.

(Martin Buber)

# Beschwerdemanagement an der Realschule Florastraße



Konflikte sind nicht immer angenehm, gehören aber dazu, wenn mehr als 460 Schülerinnen und Schüler mit ihren Eltern, 30 Lehrkräfte und das nichtpädagogische Personal in einer Schule zusammen arbeiten.

Wir wollen an unserer Schule mit diesen Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden.

Dabei müssen sich alle an Spielregeln für die Bewältigung von Konflikten halten.

### **Beschwerden annehmen und prüfen...**

Entweder wird die Beschwerde den Beteiligten selber mitgeteilt (oder aber einer anderen „Instanz“. Im ersten Fall kann unmittelbar das Gespräch gesucht werden (siehe Schaubild).

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich dem Klassenlehrer oder der Schulleitung vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Es ist dann wichtig, dass der Angesprochene sich das Problem nicht zueigen macht, sondern auf das Verfahren an der Schule hinweist. Außerdem sollen Beschwerden ernst genommen und nicht in Frage gestellt werden.

### **Beschwerden auf der richtigen Ebene lösen**

Oft wird ein Konflikt gelöst, wenn er direkt mit der zuständigen Person besprochen wird. Das direkte Gespräch auf dem Elternsprechtag, in den Sprechzeiten oder für Schülerinnen und Schüler in den Pausen ist einer der ersten und wichtigsten Schritte zu Beginn eines Konfliktes. Das „Aussitzen“ von Konflikten ist nicht sinnvoll und führt meist zu größeren Problemen. Grundsätzlich werden bei Problemen, die Schüler untereinander oder mit Lehrkräften haben und nicht gelöst werden können, die Eltern informiert.

### **Der richtige Ansprechpartner...**

Wenn im direkten Gespräch keine Lösung für einen Konflikt gefunden werden kann, dann wird die nächst höhere „Instanz“ angesprochen. Dies verdeutlicht das Schaubild auf der 2. Seite.

### **Schwerwiegende Konflikte**

Sollten schwerwiegende Konflikte mit großer Tragweite vorliegen, soll sofort die Schulleitung informiert werden.

### **Beschwerden gegen Noten**

Beschwerden von Schülern oder Eltern gegen Leistungsbewertungen werden häufig an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung verweist in diesem Fall an die zuständige Fachlehrkraft. Die zuständige Fachlehrkraft erläutert den Beschwerdeführern ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise die vorgenommene Leistungsbewertung. Informationen zur Leistungsmessung und Leistungsbeurteilung werden im geschützten Bereich unserer Homepage dargestellt.

Wenn Schüler, Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, wird die Schulleitung einbezogen. Die Schulleitung holt in diesem Fall die Stellungnahme der betreffenden Fachlehrkraft ein und moderiert das Gespräch zwischen Schüler bzw. Eltern und der Fachlehrkraft.

### **Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung**

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

### **Abgabe an die Schulbehörde**

Kann eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule erledigt werden, so sind die Möglichkeiten einer Fachaufsichtsbeschwerde (inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) oder einer Dienstaufsichtsbeschwerde (Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) an die Landesschulbehörde gegeben.

### **Widerspruch**

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein. Ein Widerspruch kann gegen Versetzungsentscheidungen, Entscheidungen in Angelegenheiten von Berechtigungen und Abschlüssen und Ordnungsmaßnahmen abgegeben werden. Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird der Widerspruch mit einer Stellungnahme des Schulleiters an die Schulaufsichtsbehörde weitergeleitet.

Das Konzept wurde am 25. Juni 2013 durch die Schulkonferenz beschlossen und soll nach zwei Jahren evaluiert werden.