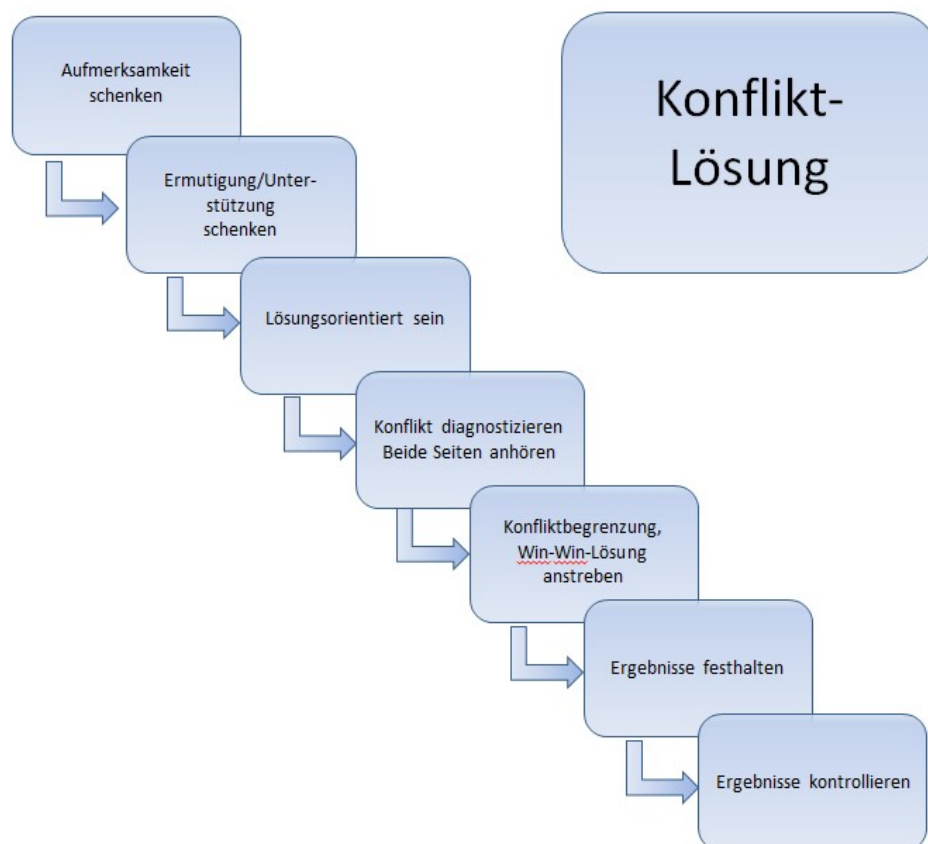


## Beschwerdemanagement und Konfliktlösung

Ein wertschätzender Umgang schafft die Voraussetzung für eine gute Atmosphäre, um die wir uns alle bemühen. Dennoch können zwischen einzelnen Beteiligten Probleme oder Konflikte entstehen. Uns ist es wichtig, mit einer Grundhaltung gegenseitigen Respekts sachlich und konstruktiv damit umzugehen. Beschwerden sollen als ein Art Frühwarnsystem gesehen werden, um Probleme rechtzeitig zu bearbeiten und Eskalationen zu vermeiden. Voraussetzung für ein gelingendes Beschwerdemanagement ist die Einhaltung eines prozesshaften Vorgehens.

Das setzt voraus, dass zunächst die am Konflikt unmittelbar Beteiligten sich um eine Lösung bemühen. Erst wenn das nicht möglich erscheint, soll ein Dritter hinzugezogen werden.

Durch allgemeine Regeln für ein Konfliktlösesgespräch sollen die Streitenden in die Lage versetzt werden, eine Lösung zu finden. Dazu ist es wichtig, notwendige Regeln für eine gelingende Kommunikation einzuhalten.



Folgende Wege zur einer prozesshaften Konfliktlösung sind möglich:

- **Schüler-Schüler-Konflikt**

Die Schüler sollen zunächst versuchen, den Konflikt untereinander selbst zu lösen. Wenn dies nicht erfolgreich ist, können folgende Unterstützungsmöglichkeiten hinzugezogen werden.

- Klassensprecher/in
- Klassenlehrer/in
- Vertrauenslehrer/in
- Beratungslehrer/in
- **no-blame-approach**

- **Lehrer sieht Probleme bei Schülern**

Lehrer spricht zunächst mit dem Schüler selbst. Bei Bedarf gibt es danach noch folgende Unterstützungsmöglichkeiten:

- Besprechung des Problems mit dem Klassenlehrer
- Besprechung des Problems mit dem Vertrauenslehrer
- Besprechung des Problems mit dem Beratungslehrer
- Bei Wunsch des Lehrers, Gespräch mit der Schulleitung
- Benachrichtigung der Eltern
- Besprechung des Problems mit den Eltern
- Wenn das Problem weiterhin besteht, Gespräch Lehrer, Schüler, Eltern und Schulleitung

- **Schüler sieht Probleme bei Fachlehrer**

Schüler spricht zunächst mit dem Lehrer selbst. Bei Bedarf gibt es danach noch folgende Unterstützungsmöglichkeiten:

- Besprechung des Problems mit dem Klassenlehrer
- Besprechung des Problems mit dem Vertrauens-/Beratungslehrer
- Bei Wunsch des Schülers, Gespräch mit Abteilungs- und/oder Schulleitung
- Benachrichtigung der Eltern
- Besprechung des Problems mit den Eltern
- Wenn das Problem weiterhin besteht, Gespräch Lehrer, Schüler, Eltern und Schulleitung

- **Eltern sehen Probleme mit Fachlehrer**

Zunächst Gespräch der Eltern mit dem Fachlehrer. Bei Bedarf gibt es danach noch weitere Gesprächsmöglichkeiten, die sukzessive anzuwenden sind.

- Eltern - Klassenlehrer
- Eltern - Elternvertreter
- Eltern – Schulleitung

- **Lehrer sieht Problem mit Schulleitung**

Zunächst Gespräch des Lehrers mit der Schulleitung. Bei Bedarf gibt es danach noch weitere Lösungsmöglichkeiten

- Einbeziehung eines Kollegen des Vertrauens
- Einbeziehung des Lehrerrats
- Einbeziehung des Schulträgers