

## Umgang mit Konflikten und Beschwerden

- Beschwerden sind keine Widersprüche oder Anklagen. Sie dienen der schulinternen Lösung von Konflikten.
- Beschwerden werden in persönlichen Gesprächen sachgerecht geäußert.
- Während des Klärungsprozesses von Beschwerden gehen wir freundlich und vor allem in angemessenem Ton miteinander um.
- Angesprochene Personen, die eine Beschwerde erhalten, melden sich in der Regel innerhalb von drei Unterrichtstagen zurück.
- Jeder kann sich bei jedem beschweren. Die Reaktionen der Schulleiterin und der schulischen Gremien hängen sehr von dem vorangegangenen Prozess ab. Handelt es sich um einen vermeintlich kleinen Konflikt und ist die Konfliktpartnerin/ der Konfliktpartner noch gar nicht direkt angesprochen worden, wird die Reaktion der o.g. Person und Gremien sehr knapp ausfallen.

In Konflikten sollen sich die Beteiligten gemäß folgendem Ablauf verhalten:

Nur falls in dem jeweiligen Schritt **KEINE einvernehmliche Lösung mit Zielvereinbarungen** getroffen werden kann, wird der nächsthöhere Schritt realisiert.

### 1. Klärungsstufe

Die Betroffenen bemühen sich, den Konflikt miteinander zu klären.

### ggf. 2. Klärungsstufe

Die Betroffenen einigen sich auf eine vermittelnde Person, die mit ihnen gemeinsam versucht, Lösungswege für den Konflikt zu finden. Dazu sollte ein Beschwerdeprotokoll angefertigt werden (s. nächste Seite).

### Vermittelnde Personen

Klassen- oder Kurssprecher/in

Klassen- oder Kurslehrer/in

Tutor/in

Schülersprecher/in

Beratungslehrer/in

Schulsozialarbeiter

Klassenelternvertreter/innen

**ggf. 3. Klärungsstufe**

Die Betroffenen fertigen gemeinsam ein Beschwerdeprotokoll (s. unten) an und geben dies der geeigneten Person/ dem schulischen Gremium weiter.

**Beschwerdeprotokoll**

Name des Schülers/ der Schülerin \_\_\_\_\_

Angenommen von: \_\_\_\_\_

Angenommen am: \_\_\_\_\_

**Grund der Beschwerde:**

---

---

---

---

**Ausführliche Schilderung des Sachverhalts:**

---

---

---

---

---

Unterschrift: \_\_\_\_\_

entgegengenommen von: \_\_\_\_\_

---

**Wir bitten um weitere Bearbeitung durch:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Beratungsteam (Schulsozialarbeiter bzw. Beratungslehrkräfte) | <input type="checkbox"/> Schülervvertretung |
| <input type="checkbox"/> Schulleternrat   | <input type="checkbox"/> Personalrat        |
| <input type="checkbox"/> Koordinator/in   | <input type="checkbox"/> Schulleiterin      |