

(Stand: 27.11.2020)



Konflikt- und Beschwerdemanagement

Am Wittekind-Gymnasium begegnen sich täglich ca. 900 Menschen: auch wenn sich die Schulgemeinschaft darum bemüht, die äußeren Bedingungen und inneren Haltungen zu verbessern und eine freundliche und respektvolle Atmosphäre zu schaffen, so kann man zwischenmenschliche Probleme nie ausschließen.

In allen Bereichen schulischer Arbeit bemühen wir uns um Qualifizierung in unserem Umgang miteinander. Die Schüler*innen lernen Respekt gegenüber Mitmenschen in ihren Klassengemeinschaften, sie vertiefen dies in AGs und in besonderen Aktionen zur Sozialkompetenz, die im Schulprogramm verankert sind. Wir wollen gemeinsam das Zusammenleben zufriedenstellend gestalten.

Nichtsdestoweniger wollen wir auftretende einzelne Probleme nicht herunterspielen, sondern auch vermittels dieses Beschwerdemanagements Lösungen für Konflikte suchen. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Vor einer Beschwerde soll immer das Gespräch stehen. Eltern und Schüler müssen ihre Kritik dort anbringen, wo die Beanstandung angesiedelt ist, und versuchen, eine einvernehmliche Regelung zu finden. Die betroffenen Lehrerinnen und Lehrer müssen die Bedenken und Sorgen ernstnehmen, ihre Entscheidungen und ihre Vorgehensweise erläutern und ihrerseits das Einvernehmen suchen. Eltern und Schüler*innen müssen davon ausgehen, dass schulische Entscheidungen oftmals Hintergründe haben, die sie mitbedenken sollten. Ziel ist es, in gegenseitigem Respekt Lösungen zu finden, die den Weg der formellen Beschwerde unnötig machen. Dabei kann es hilfreich sein, andere Personen und Institutionen einzubeziehen, z. B. Klassenkameraden, Klassenlehrer*innen, Vertrauenslehrer*innen, SV-Vertreter. Die Schulleitung kommt hier normalerweise noch nicht in Betracht.

Das Verfahren im Allgemeinen

Eine Beschwerde wird häufig persönlich oder schriftlich der Schulleitung oder der Schulaufsicht vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Das ist aus Sicht der Beschwerdeführer*innen verständlich, hat aber den entscheidenden Nachteil, dass die Schulleitung oder die Schulaufsicht über den auslösenden Sachverhalt nicht ausreichend informiert ist und oft auch noch gar nicht zuständig ist. Sie müssen die Beschwerde daher an die unmittelbar Betroffenen weiterleiten.

Aus diesem Grunde ist es – außer in Ausnahmefällen – nicht zweckdienlich, sich mit einer Beschwerde im ersten Schritt an die Schulleitung oder gar die Bezirksregierung zu wenden.

Das Beschwerdeverfahren wird weiter unten erläutert. **Der erste Schritt ist immer das direkte Gespräch zwischen den jeweiligen Konfliktparteien.**

Das Verfahren für Schüler/innen und Eltern:

1. Bei Problemen mit Mitschülerinnen bzw. Mitschülern:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen
- die Klassensprecher*innen / Jahrgangsstufensprecher*innen versuchen eine Vermittlung im Konflikt
- Streitschlichter*innen übernehmen die Lösung des Konfliktes
- Klassenlehrer*innen bzw. Stufenleiter werden ins Vertrauen gezogen und vermitteln
- Beratungs- und/oder Vertrauenslehrer*innen werden eingeschaltet und schlagen Maßnahmen vor

- die Koordinator*innen der Erprobungsstufe/ Mittelstufe/ Oberstufe können vermitteln
- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen

2. Bei Problemen mit Lehrerinnen bzw. Lehrern:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson, den Konflikt zu lösen
- die Vertrauenslehrer*innen werden eingeschaltet und schlagen vor zu vermitteln
- die Koordinator*innen der Erprobungsstufe/ Mittelstufe/ Oberstufe suchen als erweiterte Schulleitung nach einer Lösung
- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen

3. Bei Problemen mit dem nichtlehrenden Personal:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen
- (falls Ganztags) der Ganztagskoordinator wird zu Hilfe gerufen
- die Gleichstellungsbeauftragte wird ggf. ins Vertrauen gezogen
- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen

4. Bei Problemen mit der Benotung:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson, den Konflikt zu lösen
- die Vertrauenslehrer*innen beraten über weitergehende Vermittlungsmöglichkeiten
- die Koordinator*innen der Erprobungsstufe/ Mittelstufe / Oberstufe versuchen als erweiterte Schulleitung, eine Lösung zu vermitteln
- die Schulleitung steht zu einem Beratungsgespräch zu Verfügung und kann ggf. Fachkoordinator*innen oder andere Fachlehrer*innen aus dem Hause zu Rate ziehen. Sie lädt ggf. zu einem Runden Tisch, um eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Im Falle, dass die Benotung verwaltungsrechtliche Konsequenzen (z.B. die Nichtversetzung) und die Mediation keinen Erfolg gezeigt hat, kann über den Schulleiter Beschwerde bei der Bezirksregierung eingelegt werden.

Das Verfahren für die Lehrer*innen sowie das weitere lehrende Personal:

1. Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Schülern:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen, z.B. durch Transparenz der Leistungsanforderungen
- man berät mit den Klassenlehrer*innen
- die Koordinator*innen der Erprobungsstufe/der Mittelstufe bzw. der Oberstufe versuchen als erweiterte Schulleitung das Problem zu lösen
- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, soll die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

2. Bei Problemen mit Eltern:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen, erläutert die problematischen Parameter und sucht den Konsens
- die Koordinator*innen der Erprobungsstufe/ Mittelstufe/ Oberstufe versuchen als erweiterte Schulleitung, das Problem zu lösen

- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, muss die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

3. Bei Problemen mit Kolleginnen bzw. Kollegen:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen
- Die Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln, ggf. wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen
- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, muss die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

4. Bei Problemen mit dem nichtlehrenden Personal:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen
- (falls Ganztags) der Ganztagskoordinator wird zu Hilfe gerufen
- wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen
- bleiben die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, muss die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

5. Bei Problemen mit der Schulleitung:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der Schulleitung den Konflikt zu lösen
- eine andere Person der erweiterten Schulleitung vermittelt
- der Lehrerrat berät und vermittelt
- wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen
- bleiben ergriffene Maßnahmen erfolglos, kann die für unsere Schule zuständige Dezernentin bei der Bezirksregierung ins Vertrauen gezogen werden

Verschriftlichung / Protokolle

Vereinbarungen auf den jeweiligen Ebenen werden jeweils (kurz) schriftlich dokumentiert. Bei Konflikten um die Angemessenheit einer Note ist eine besonders sorgfältige und detaillierte Dokumentation erforderlich. Daraus muss auch hervorgehen, welche Gelegenheiten dem/der Schüler/in geboten wurden, seine /ihre Leistungen zu zeigen, und welche Hilfen die Schule zum Abbau von Leistungsdefiziten gegeben hat.

Zuständigkeiten:

Klassen-/ Stufenleitungen:	gemäß Geschäftsverteilungsplan auf der Homepage (wittekind.de/downloads/Organigramm_Wittekind-Gymnasium.pdf)
Ganztagskoordinator:	Herr Hirsch
SV-Vertrauenslehrer:	Herr Ordelheide Herr Ständike
Schülersprecher*in:	Fabian Giesbrecht Elisa Heinrich
Gleichstellungsbeauftragte:	Frau Natalia Müller
Erprobungsstufenkoordinatorin:	Frau Petra Müller
Mittelstufenkoordinator:	Herr Pretzer
Oberstufenkoordinator:	Herr Rudolph
Schulleiter:	Herr Dr. Hagemeyer
Ständige Vertreterin:	Frau Holzberger