

# Konflikt- und Beschwerdemanagement

## Baustein 2 - Schulkultur



Unser OSZ II Barnim  
**Schulprogramm**



**Inhaltsverzeichnis**

	Seite
1 Präambel	4
2 Ziel unseres Konflikt- und Beschwerdemanagements	4
3 Prävention	4
4 Verfahrensweisen	
4.1 Umgang mit Beschwerden	5
4.2 Umgang mit Konflikten	5
4.3 Umgang mit Widersprüchen	6
5 Dokumentation und Evaluation	6
6 Inkrafttreten	6
7 Anlagen	7

## 1 Präambel

In unserer Schule treffen täglich unterschiedliche Gruppen und mehrere Generationen mit verschiedenen Erwartungen, Ansprüchen, Zielen, Handlungen und Verhaltensweisen aufeinander. Unsere Entscheidungen können Widersprüche hervorrufen, wenn sie nicht nachvollziehbar sind. Daraus entstehende Beschwerden und Konflikte sind im schulischen Alltag deshalb nicht ungewöhnlich. Damit diese nicht eskalieren, müssen wir sie professionell bearbeiten und konstruktiven Lösungen zuführen.

Beschwerden und Konflikte nehmen wir ernst und sehen sie als Chance, unser Verhalten zu reflektieren und für künftige Situationen zu lernen, unsere Kommunikation zu verbessern und die Kooperations- und Kompromissbereitschaft zu erhöhen.

## 2 Ziel unseres Konflikt- und Beschwerdemanagements

Unser Ziel ist es, interne und externe Beschwerden zeitnah und professionell zu bearbeiten, Konflikte nachhaltig zu lösen und im Rahmen unseres Bildungs- und Erziehungsauftrages die Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen unserer Schülerinnen und Schüler – auch durch unser eigenes Vorbild – zu stärken.

Zur Erreichung dieses Ziels beachten wir folgende Grundsätze:

- Alle Beteiligten werden in den Lösungsprozess einbezogen, handeln mit gegenseitigem Respekt und bemühen sich um eine einvernehmliche Lösung.
- Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten.
- Interne Beschwerden werden schriftlich verfasst und von den unmittelbar Beteiligten bearbeitet.
- Externe Beschwerden werden grundsätzlich auf dem Dienstweg bearbeitet.
- Die nächsthöhere Ebene wird eingeschaltet, wenn die Konfliktparteien keine Lösung finden.
- Die schriftliche Dokumentation ist **in jedem Fall** erforderlich.

## 3 Prävention

***Jedes Problem der Welt hätte gelöst werden können, solange es noch klein war.***

(chinesisches Sprichwort)

Eine gute Kommunikations- und Feedbackkultur ist die Voraussetzung, damit Konflikte nicht heranwachsen können. Wir pflegen und fördern den bewussten Umgang miteinander und fordern ihn auch ein.

Durch verbindliche Beschlüsse, die gemeinsam erarbeitet und getragen werden, schaffen wir den Rahmen für eine konfliktarme Zusammenarbeit.

Unsere Schülerinnen und Schüler haben die Möglichkeit, über schulinterne „Briefkästen“ schnell und unbürokratisch ihre Anregungen und Vorschläge, Ideen und Hinweise, Wünsche und Sorgen, Kritik, Lob und Anerkennung schriftlich einzubringen. Die Vertrauenslehrer leeren die „Briefkästen“ einmal wöchentlich, erfassen und bearbeiten die „Post“. Die Schulleitung bespricht mit den Vertrauenslehrern mögliche Maßnahmen und informiert in alle Richtungen.

## 4 Verfahrensweisen

### 4.1 Umgang mit Beschwerden

Wir gehen davon aus, dass das Ziel des Beschwerdeführers die Lösung eines Problems ist. Deshalb bearbeiten wir Beschwerden grundsätzlich nicht anonym.

#### 4.1.1 Schüler über globale Sachverhalte innerhalb der Schule

Ansprechpartner für Schülerinnen und Schüler bzw. Klassensprecherinnen und -sprecher sind die Klassen- bzw. die Vertrauenslehrkräfte. Diese schalten gegebenenfalls die höhere Ebene ein und sind für die Information in beide Richtungen verantwortlich.

#### 4.1.2 Schüler über Lehrkraft

Schülerinnen und Schüler bzw. Klassensprecher sollten sich zunächst direkt an die Lehrkraft wenden. Wenn keine Abhilfe erfolgt, sind die Klassen- bzw. Vertrauenslehrkräfte die Ansprechpartner. Diese sorgen für Anhörungen und Gespräche, informieren in beide Richtungen und schalten gegebenenfalls die nächsthöhere Ebene ein.

#### 4.1.3 Lehrkräfte über Lehrkräfte, Schulleitung, Verwaltungsmitarbeiter, Hausmeister

Beschwerden müssen zunächst mit dem jeweils Betroffenen geklärt werden. Ist keine Lösung möglich, wird die nächsthöhere Ebene eingeschaltet. Nur bei Beschwerden über die Schulleiterin oder den Schulleiter ist die nächsthöhere Ebene die untere Schulaufsicht.

#### 4.1.4 Ausbildungsbetriebe über Schule

Mündliche Beschwerden von Ausbildungsbetrieben sollten in der Schule kommuniziert werden, so dass eine professionelle Lösung möglich ist.

Schriftliche Beschwerden werden je nach Adressat bearbeitet. Gegebenenfalls wird die nächsthöhere Ebene eingeschaltet.

#### 4.1.5 Sonstige Beschwerden (z. B. Anwohner, Gäste u. a.)

Mündliche, auch telefonische, Beschwerden kommunizieren wir in unserer Schule. Der Beschwerdeführer wird um eine schriftliche Darlegung gebeten, so dass eine professionelle Bearbeitung möglich ist.

### 4.2 Umgang mit Konflikten

Konfliktlösungen bedürfen je nach Art und Schwere unterschiedlicher und individueller Vorgehensweisen. Deshalb können wir hier nur grundsätzliche Handlungsanregungen aufzeigen, die eine nachhaltige Konfliktlösung ermöglichen. Grundsätzlich sollen zunächst die Konfliktparteien eine Lösung anstreben. Bei Bedarf können Vertrauenslehrkräfte, Klassensprecherinnen/–sprecher oder andere Personen hinzugezogen werden.

Lehrkräfte berücksichtigen Verwaltungsvorschriften und Verordnungen und setzen Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen grundsätzlich dem Einzelfall entsprechend zeitnah ein. Im Vordergrund steht die nachhaltige Lösung von Konflikten.

#### 4.2.1 Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern

Schülerinnen und Schüler ziehen bei Bedarf die Vertrauens- oder Klassenlehrkräfte hinzu. Alle Schülerinnen, Schüler und Lehrkräfte sind angehalten, bei eskalierenden Konflikten schlichtend einzugreifen bzw. weitere Ebenen einzuschalten und gegebenenfalls Hilfe zu holen. In Trainings und Fortbildungen erwerben Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler Kompetenzen, um Konflikte rechtzeitig zu erkennen und eine Eskalation zu verhindern.

Um die Eskalation von Konflikten zu vermeiden, streben wir die Ausbildung von Mediatoren sowohl bei Schülerinnen und Schülern als auch bei den Vertrauenslehrkräften an. Die Schulleitung führt diesbezüglich Gespräche mit dem Schulamt und dem Schulträger.

Die Lehrerinnen und Lehrer tauschen sich regelmäßig über den Umgang mit Verhaltensproblemen bei Schülerinnen und Schülern aus.

#### **4.2.2 Konflikte zwischen Schülerinnen/ Schülern und Lehrkräften**

Schülerinnen und Schüler wenden sich bei Bedarf an die Vertrauens- oder Klassenlehrkräfte. Auf Wunsch sichern wir Anonymität zu. Kann auf dieser Ebene keine Lösung erreicht werden, muss die nächsthöhere eingeschaltet werden.

#### **4.2.3 Konflikte zwischen Schulleitung und Lehrkräften**

Konflikte zwischen Einzelpersonen müssen zwischen diesen gelöst werden. Lehrerrat, Personalrat bzw. untere Schulaufsicht können einbezogen werden bzw. sind entsprechend der Verordnungen und Verwaltungsvorschriften einzubeziehen.

Konflikte, die mehrere Personen betreffen, besprechen wir in den Mitwirkungsgruppen und streben nachhaltige Lösungen an. Bei Bedarf müssen Schulaufsicht oder externe Kräfte hinzugezogen werden.

### **4.3 Umgang mit Widersprüchen**

Widersprüche richten sich ausschließlich gegen Verwaltungsakte und werden grundsätzlich auf dem Dienstweg bearbeitet.

Widersprüche können u. a. sein:

Aufnahme in die Schule, Zulassung zu einer Prüfung, Versetzung, Zuerkennung eines Prüfungszeugnisses, Entlassung aus der Schule, Genehmigung eines Gastschulverhältnisses, Nichtversetzung in die nächst höhere Klasse, Ablehnung des Antrags auf freiwillige Wiederholung, zeitweiliger Ausschluss vom Unterricht, Schulausschluss, Versagen der Teilnahme an einer schulischen Veranstaltung.

## **5 Dokumentation und Evaluation**

Alle Beschwerden und Konflikte werden dokumentiert und abgelegt. Die Schulleitung trifft Festlegungen über die Art und Weise.

Auf der zweiten Gesamtlehrerkonferenz jeden Schuljahres thematisieren wir unser Konflikt- und Beschwerdemanagement.

Die erste Analyse der Inhalte der Schülerbriefkästen erfolgt im Schuljahr 2014/2015. Die erste Evaluation des Konflikt- und Beschwerdemanagements beginnt zum Schuljahresende 2014/2015.

Die Verfahrensweise und die weiteren Evaluationszeiträume werden im Evaluationskonzept festgelegt.

Die Schülermitwirkungsgruppen werden regelmäßig informiert.

## **6 Inkrafttreten**

Das Konzept tritt als Baustein unseres Schulprogramms am 28.11.2013 in Kraft.

## 7 Anlage

Anlaufstellen für Schülerinnen und Schüler für externe Hilfen sind:

- schulpsychologische Beratungsstellen des Landes Brandenburg
- wirtschaftliche Jugendhilfe des Landkreises
- Hilfen zur Erziehung des Landkreises
- sonderpädagogische Förder- und Beratungsstellen des Landes Brandenburg

Listen der Ansprechpartner, Telefonnummern, E-Mail-Adressen sind im Sekretariat, bei den Vertrauenslehrern und Klassenlehrern zu finden.

Rechtsgrundlagen:

- Gesetz über die Schulen im Land Brandenburg (Brandenburgisches Schulgesetz- BbgSchulG)
- Verordnung über Konfliktschlichtung, Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen (Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen Verordnung- EOMV)
- Verwaltungsvorschriften über die schulpsychologische Beratung (VV- Schulpsychologische Beratung - VVpsyBer)
- Verwaltungsverfahrensgesetz für das Land Brandenburg (VwVfGBbg)