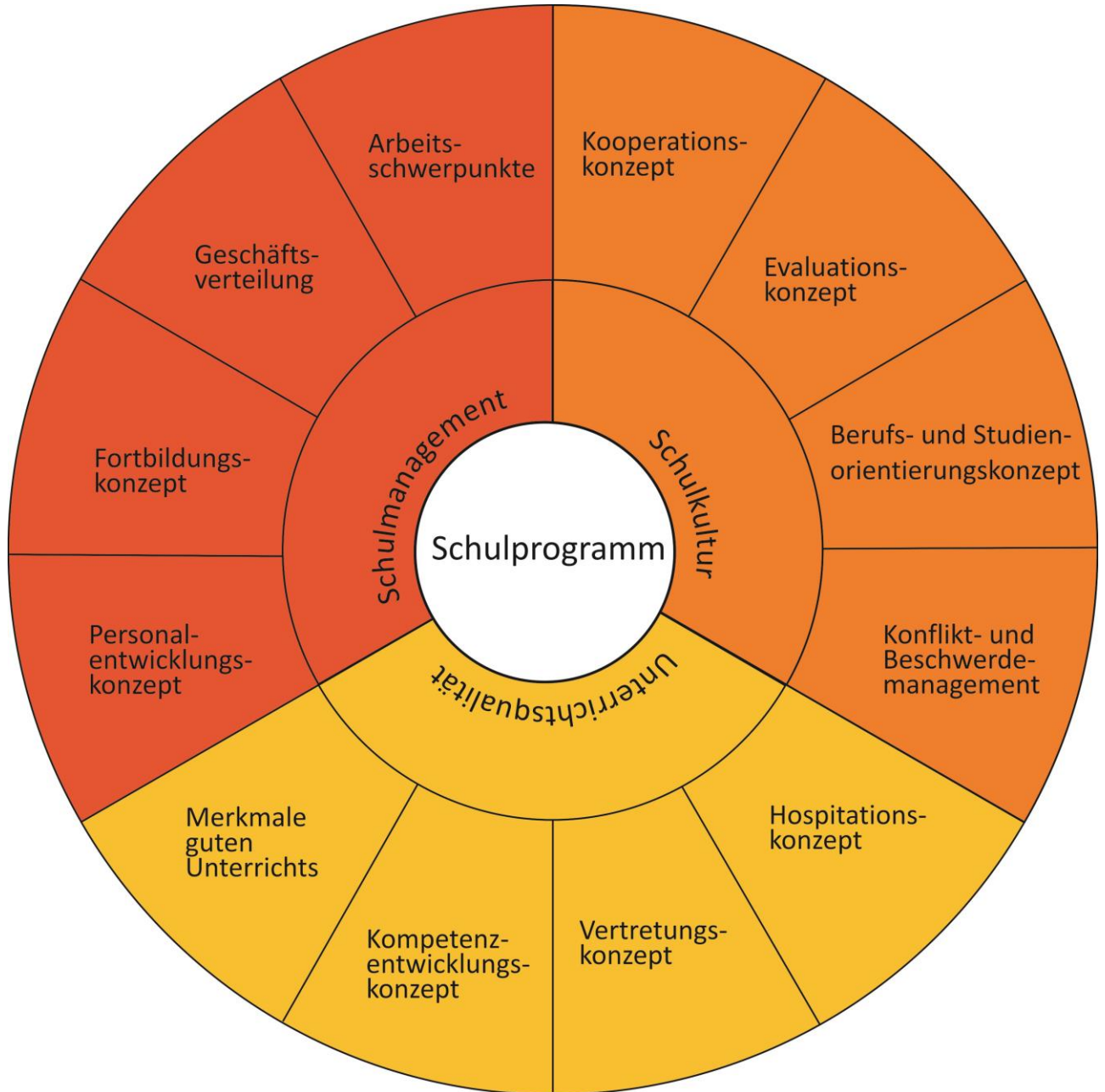


Konflikt- und  
Beschwerdemanagement  
Baustein 2 - Schulkultur



Unser OSZ II Barnim  
**Schulprogramm**



## Inhaltsverzeichnis

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

## 1 Präambel

Beschwerden und Konflikte sind im schulischen Alltag nicht ungewöhnlich. Damit diese nicht eskalieren, sondern professionell und nachhaltig bearbeitet und gelöst werden, gibt es das Konflikt- und Beschwerdemanagement.

## 2 Ziel unseres Konflikt- und Beschwerdemanagements

Das Unser Ziel ist, interne und externe Konflikte oder Beschwerden zeitnah und professionell zu bearbeiten. Im Rahmen unseres Bildungs- und Erziehungsauftrages wollen wir durch unser eigenes Vorbild die Persönlichkeitskompetenzen der Schüler\_innen stärken.

- ▶ Alle Beteiligten werden in den Lösungsprozess einbezogen und 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 auf dem Dienstweg bearbeitet.
- ▶ Die nächsthöhere Ebene wird erst eingeschaltet, wenn die Konfliktparteien keine Lösung finden.
- ▶ Die schriftliche Dokumentation ist in jedem Fall erforderlich.

## 3 Prävention

Eine gute Kommunikations- und Feedbackkultur ist die Voraussetzung, damit Konflikte nicht heranwachsen können. Deshalb pflegen und fördern wir den bewussten Umgang miteinander. Durch verbindliche Beschlüsse, die gemeinsam erarbeitet und getragen werden, schaffen wir den Rahmen für eine konfliktarme Zusammenarbeit.

## 4 Verfahrensweise

### 4.1 Umgang mit Beschwerden

Wir gehen davon aus, dass das Ziel des Beschwerdeführers die Lösung eines Problems ist und bearbeiten deshalb keine anonymen Beschwerden.

#### 4.1.1 Schüler\_innen über globale Sachverhalte der Schule

Ansprechpartner für Schüler\_innen sind zuerst die Schüler- bzw. Klassensprecher\_innen, die Klassenlehrkräfte oder Tutoren\_innen und dann die Vertrauenslehrer\_innen. Die Namen der Vertrauenslehrer\_innen sind auf der Homepage der Schule zu finden.

#### 4.1.2 Schüler\_in über eine Lehrkraft

Schüler\_innen bzw. die Klassensprecher\_innen sollen sich zuerst direkt an die betroffene Lehrkraft wenden. Wenn keine Abhilfe erfolgt, sind die Klassenlehrkräfte oder die Vertrauenslehrer\_innen die nächsten Ansprechpartner. Diese sorgen für Anhörungen und klärende Gespräche, informieren in beide Richtungen und schalten gegebenenfalls die nächsthöhere Ebene ein.

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

Beschwerden müssen immer zunächst mit dem jeweils Betroffenen geklärt werden. Ist keine Lösung möglich, wird die nächsthöhere Ebene eingeschaltet. Nur bei Beschwerden über die Schulleitung 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 schnelle professionelle Lösung möglich ist. Schriftliche Beschwerden werden je nach Adressat bearbeitet und gegebenenfalls die nächsthöhere Ebene eingeschaltet.

#### 4.1.5 Sonstige Beschwerden (Anwohner, Gäste, ...)

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 Vorgehensweisen. Grundsätzlich ist immer zuerst die Konfliktlösung mit der Konfliktpartei anzustreben. Wenn dies nicht gelingt, können Klassensprecher, Vertrauenslehrkräfte oder andere Personen hinzugezogen werden.

Lehrkräfte berücksichtigen Verwaltungsvorschriften und Verordnungen und setzen Verhaltens- und Erziehungsmaßnahmen grundsätzlich dem Einzelfall entsprechend zeitnah ein. Im Vordergrund steht immer die nachhaltige Konfliktlösung.

Lehrkräfte erkennen Konflikte rechtzeitig, um eine Eskalation zu verhindern und tauschen sich regelmäßig in Beratungen über den Umgang mit Verhaltensproblemen bei Schüler\_innen aus. Gegebenenfalls können der Lehrer\_innenrat, der Personalrat oder die untere Schulaufsichtsbehörde hinzugezogen werden.

#### 4.3 Umgang mit Widersprüchen

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

### 5 Dokumentation und Evaluation

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

### 6 Fortschreibung

Das Konflikt- und Beschwerdemanagement wird im Rahmen der Gesamtfortschreibung des Schulprogramms weiterentwickelt und aktualisiert.