Grundsätzliches und Ziele

Im Alltag einer Schule können aus unterschiedlichen Ansprüchen, Erwartungen und Zielen sowie aus verschiedenen Verhaltensweisen Konflikte und Beschwerden erwachsen. Darüber hinaus werden seitens der Schule täglich viele Entscheidungen getroffen, die, wenn sie für die Betroffenen nicht nachvollziehbar sind, auch Widerspruch hervorrufen können. Daher sind Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag nicht ungewöhnlich.

Wir nehmen Konflikte und Beschwerden ernst und gehen den damit zusammenhängenden Gründen bzw. Ursachen nach. Beschwerden sehen wir als Chance, der Zusammenarbeit neue Impulse zu geben. Wir wollen in unserer Schule alles daran setzen, dass Konflikte und Beschwerden möglichst nicht eskalieren, sondern wir wollen uns konstruktiv damit auseinandersetzen. Konflikte sehen wir als Chance, das zu Grunde liegende Problem mit dem Ziel zu bearbeiten, für zukünftige Situationen zu lernen. Beschwerden sehen wir als Anstoß, Sachverhalte und Beziehungen zu klären oder Unstimmigkeiten zu überprüfen und Fehler zu beheben.

Bei uns soll der Grundsatz gelten: Wir wollen uns mit der, dem oder den Betroffenen zusammensetzen.

Konflikte und Beschwerden sollen daher möglichst von den unmittelbar Beteiligten mit gegenseitigem Respekt und mit dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet werden.

- Es werden grundsätzlich alle Beteiligten gehört, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.
- Jede(r) Konflikt bzw. Beschwerdebeteiligte(r) hat das Recht, eine Person des Vertrauens in die anstehenden Gespräche einzubeziehen.
- Die „nächste Ebene“ wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten nicht mehr alleine weiterkommen.
- Jeder, der bzw. jede, die so in einen Konflikt eingeschaltet, d.h. um Vermittlung gebeten wird, hat das Recht, die dann nächste Ebene einzubeziehen, wenn Bedenken im Hinblick auf eine erfolgreiche Konfliktbearbeitung bestehen.

Dokumentation und Offenheitsgrundsatz

Gespräche zur Konfliktregelung zwischen SchülerInnen brauchen nicht dokumentiert zu werden, wenn sie zu einer einvernehmlichen Regelung führen und die Angelegenheit nicht von erheblicher Bedeutung ist.

Sofern von einem Gespräch im Zusammenhang mit einem Konflikt bzw. einer Beschwerde eine Niederschrift gefertigt wird, soll diese allen Beteiligten bekannt gemacht und auch von diesen unterzeichnet werden. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie der Niederschrift. Wird im Rahmen dieses Konflikt- und Beschwerdemanagements von Seiten der Schule ein Vermerk über einen Beschwerdevorgang oder einen Konflikt gefertigt, dann soll dieser Vermerk den unmittelbar Betroffenen zur Kenntnis gegeben werden.

Die Schule erwartet umgekehrt, dass Eltern und – in altersangemessener Weise – auch SchülerInnen sowie sonstige Beteiligte ebenso verfahren, wenn sie Schriftstücke über Gespräche mit Lehrkräften, anderen MitarbeiterInnen der Schule oder der Schulleitung fertigen, die zur Verwendung im Konflikt und Beschwerdeverfahren bestimmt sind.

Die Vertraulichkeit gegenüber Dritten wird von allen Beteiligten gewahrt!

Förmliche Beschwerden und Widersprüche werden immer dokumentiert. Alle anderen Konflikte und Beschwerden sollen von den jeweiligen BearbeiterInnen dokumentiert werden, wenn sich nicht sofort eine einvernehmliche Lösung finden lässt. Sie sind zu dokumentieren, wenn es auf Grund der Konflikthaftigkeit oder der Bedeutung der Beschwerde erforderlich erscheint. Grundsätzlich findet eine Dokumentation statt, wenn die Schulleitung in die Konfliktbearbeitung einbezogen wird.

Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und entsprechend den Aufbewahrungsfristen

archiviert.[1]

Vorgehen bei einem Konflikt bzw. einer Beschwerde am Gymnasium Nottuln

1. Beschwerden von SchülerInnen

a) über SchülerInnen

Unabhängig von ihrem Alter haben alle SchülerInnen, die sich in ihren Belangen beeinträchtigt sehen, das Recht zur Beschwerde. Es wird sichergestellt, dass alle SchülerInnen die Gelegenheit erhalten, die Beschwerde vorzutragen und dass bei begründeten Beschwerden für Abhilfe gesorgt wird. Die Rechte der Eltern bleiben davon unberührt.

Ziel ist es, Konflikte zwischen SchülerInnen möglichst zeitnah und in einem direkten Gespräch unter den Beteiligten bzw. in einem Gespräch unter Moderation der Streitschlichtung bzw. einer Lehrkraft zu bearbeiten und möglichst mit einer einvernehmlichen Regelung abzuschließen.

SchülerInnen bringen ihre Beschwerden über MitschülerInnen in der Regel diesen gegenüber direkt vor.

- Lässt sich auf dieser Ebene keine Lösung finden, entscheidet der bzw. die betreffende SchülerIn selbst, ob sie bzw. er
  - die Streitschlichtung am Gymnasium Nottuln einbezieht oder sich
  - an die Klassenleitung bzw. die Aufsicht-führende Person (z.B. in einer Pause) oder
  - sich an die Beratungslehrerin oder den bzw. die SozialarbeiterIn der Schule wendet.
- Wird die Klassenleitung, eine Aufsicht-führende Person, die Beratungslehrerin oder der bzw. die SozialarbeiterIn der Schule einbezogen, entscheidet diese,
  - ob das Problem sofort gelöst werden kann bzw. muss,
  - ob ggf. weitere Personen oder Instanzen einzubeziehen sind und
  - ob die Problembearbeitung ggf. später (z.B. in der nächsten Pause) erfolgen kann.

Wenn eine sofortige Klärung nötig ist, werden bei Bedarf
1.) Klassenleitung, 2.) Stufenkoordination, 3.) Schulleitung in der genannten Reihenfolge einbezogen.

Ergeben sich aus den Gesprächen unter Beteiligung einer Lehrkraft Anhaltspunkte, dass ein Fehlverhalten oder sogar eine Pflichtverletzung eines bzw. einer SchülerIn vorliegt, dann ist von dieser Lehrkraft zu prüfen, ob Erziehungs- oder Ordnungsmaßnahmen zu ergreifen sind. In letzterem Falle ist unbedingt auch die Stufenkoordination zu informieren, die das Weitere veranlasst.

b) über Lehrkräfte bzw. andere MitarbeiterInnen der Schule

Auch hier ist es unser Ziel, Konflikte möglichst zeitnah in einem direkten Gespräch unter den Beteiligten bzw. in einem Gespräch unter Moderation zu bearbeiten und möglichst mit einer einvernehmlichen Regelung abzuschließen.

- Lässt sich auf dieser Ebene keine Lösung finden, versuchen die SchülerInnen eine Konfliktlösung unter Einbeziehung der Klassenleitung, der Beratungslehrerin, auf Wunsch auch der SozialarbeiterIn.
- Lässt sich auf dieser Ebene auch keine Lösung finden oder ist die Klassenleitung selbst in den Konflikt einbezogen, entscheiden die betroffenen SchülerInnen, ob sie

  - eine gewählte SV-Lehrkraft oder
  - die bzw. eine Stufenkoordination einbeziehen.
- Ist auch hier keine Lösung zu finden, wird die Schulleitung einbezogen.

[1] Niederschriften und Vermerke sollten grundsätzlich dort abgelegt bzw. archiviert werden, wo sie „anfallen“, d.h., dass sich nicht jedes Schriftstück gleich in den Schülerakten wiederfinden muss.

2. Beschwerden von Eltern

Wir bemühen uns in unserer Arbeit um die individuelle und gemeinschaftliche Förderung aller uns anvertrauten SchülerInnen. Dieses Bemühen läuft nicht immer konfliktfrei ab. Wichtig ist, dass sich auch die Eltern an die Regelungen bzw. Vereinbarungen zur Konfliktbewältigung an unserer Schule halten. Nur wenn Kritik zeitnah und offen vorgetragen wird, kann man sich auch mit ihr auseinandersetzen und ggf. zu Veränderungen beitragen.

a) über andere SchülerInnen

Eltern halten ihre Kinder zunächst dazu an, ihre Konflikte möglichst selbstständig nach den oben beschriebenen Regeln zu bearbeiten.

- Ist eine direkte Beilegung des Konfliktes zwischen SchülerInnen auf Schülerebene, bzw. auch unter Einbeziehung der Streitschlichtung nicht möglich, so prüfen die Eltern zunächst, ob eine erfolgreiche Lösung unter Einbeziehung der anderen beteiligten Eltern möglich ist.
- Lässt sich eine Lösung auch auf dieser Ebene nicht erreichen, beziehen die Eltern in folgender Reihenfolge die schulischen Instanzen ein:
  1) Klassenleitung, auf Wunsch auch die Beratungslehrerin oder die/der SozialarbeiterIn, 2) Stufenkoordination, 3) Schulleitung.

b) über Lehrkräfte bzw. andere MitarbeiterInnen der Schule

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte bzw. andere MitarbeiterInnen der Schule ist grundsätzlich die betroffen Person selbst. Sollten sich die Eltern trotzdem zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Person verweisen.

- Wenn Eltern oder die betroffene(n) Person(en), gegen die Beschwerde geführt wird, nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können
  - weitere Lehrkräfte (1. Klassenleitung, 2. Stufenkoordination) oder
  - Elternvertretung (1. Klassenpflegschaftsvorsitz, 2. Schulpflegschaftsvorsitz)
  einbezogen werden.

Ist auch auf dieser Ebene keine einvernehmliche Lösung zu erreichen, ist die Schulleitung einzubeziehen.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst anzusprechen und möglichst zu klären. Erfolgt keine Einigung, wenden sich die Eltern an das zuständige Dezernat bei der Bezirksregierung Münster (Bezirksregierung Münster, Dezernat 47, Albrecht-Thaer-Straße 9, 48147 Münster)

3. Beschwerden von Lehrkräften und anderen MitarbeiterInnen der Schule

Auch hier ist es unser Ziel, Konflikte möglichst zeitnah in einem direkten Gespräch unter den Beteiligten bzw. in einem Gespräch unter Moderation zu bearbeiten und möglichst mit einer einvernehmlichen Regelung abzuschließen.

a) SchülerInnen betreffend

- Lässt sich auf der direkt betroffenen Ebene keine Lösung finden, beziehen die Lehrkräfte und anderen MitarbeiterInnen der Schule zuerst die Klassenleitung mit ein. Kann die Klassenleitung dem Problem gemeinsam mit den unmittelbar Beteiligten nicht abhelfen, informiert die Klassenleitung die Eltern über den bestehenden Konflikt. An allen weiteren Schritten sind dann die Eltern zu beteiligen.
- Lässt sich auch hier keine Lösung erreichen, entscheiden die Konfliktparteien möglichst gemeinsam, ob Klassenpflegschaftsvorsitz und/oder Stufenkoordination einbezogen

werden sollen

- Kann keine Lösung erreicht werden, ist die Schulleitung zu beteiligen.

b) Eltern betreffend

- Lässt sich auf der direkt betroffenen Ebene keine Lösung finden, beziehen die Lehrkräfte und anderen MitarbeiterInnen der Schule zuerst die betreffende Klassenleitung oder Stufenkoordination mit ein.
- Kann auf dieser Ebene keine Lösung erreicht werden, ist die Schulleitung einzubeziehen.

c) andere Lehrkräfte oder MitarbeiterInnen der Schule betreffend

- Wenn eine Beschwerde nicht auf direktem Weg gelöst werden kann, sollte ein(e) KollegIn bzw. zwei KollegInnen des Vertrauens beider Seiten und bzw. oder
  - die Ansprechpartnerin für Gleichstellung und bzw. oder
  - ein(e) VertreterIn des Lehrerrats und bzw. oder
  - ein(e) VertreterIn des zuständigen Personalrats einbezogen werden.
- Ist eine Konfliktlösung auf dieser Ebene nicht möglich, ist die Schulleitung einzubeziehen.

d) der Schulleitung gegenüber

- Lässt sich auf direktem Weg keine einvernehmliche Lösung finden, kann der Lehrerrat bzw. die Ansprechpartnerin für Gleichstellung einbezogen werden.
- Ist keine Lösung zu erzielen, wird bei Lehrkräften das zuständige Dezernat der BR Münster, bei anderen MitarbeiterInnen der Schule der Schulträger bzw. der sonstige Anstellungsträger hinzugezogen.

Die Möglichkeit, eine Dienstaufsichtsbeschwerde an die BR Münster zu richten, bleibt unberührt.

Kritikgespräche der Schulleitung mit Lehrkräften und anderen MitarbeiterInnen der Schule unterliegen anderen Regelungen und werden nicht von diesem Konflikt- und Beschwerdemanagement erfasst.

4. Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schule

Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schule werden grundsätzlich von der Instanz bearbeitet, die für die Entscheidung zuständig ist. Um eine sachgerechte Bearbeitung zu ermöglichen, sollte die Beschwerde von den Beschwerdeführern begründet werden. Die zur Entscheidung befugte Instanz prüft, ob sie der Beschwerde stattgibt. Dazu ist eine Abhilfeprüfung vorzunehmen. Eine solche Abhilfeprüfung umfasst a) die Überprüfung, ob formale Mängel vorgelegen haben und b) die inhaltliche Überprüfung der angefochtenen Entscheidung.

a) Beschwerden gegen die Leistungsbewertung in einem Fach

Beschwerden von Schülerinnen oder Schülern bzw. deren Eltern gegen Leistungsbewertungen werden häufig sofort an die Schulleitung gerichtet. Die richtige Instanz ist die zuständige Fachlehrkraft. Dorthin verweist die Schulleitung, wenn sie fälschlicherweise angesprochen wird.

Die zuständige Fachlehrkraft erläutert den Beschwerdeführern ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der weiteren Dokumentation der Leistungsnachweise die vorgenommene Leistungsbewertung.

- Wenn SchülerInnen, Eltern oder die betroffene Fachlehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, wird die Schulleitung einbezogen. Die Schulleitung holt in

diesem Falle die Stellungnahme der betreffenden Fachkraft und ggf. weitere fachliche Expertise (z.B. Fachkonferenzvorsitz) ein und moderiert das Gespräch zwischen SchülerIn, Eltern und der Fachlehrkraft.

b) Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung einer Konferenz richten, werden an die Schulleitung gegeben. Die Schulleitung gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter. Die Konferenz entscheidet abschließend über die Beschwerde. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

c) Beschwerde gegen eine Entscheidung der Schulleitung

Beschwerden, die sich gegen die Entscheidung des/der SchulleiterIn richten, werden von dem/der SchulleiterIn bearbeitet. Der/die SchulleiterIn teilt das Ergebnis dem Beschwerdeführer mit.

Kann eine Beschwerde nicht durch die Entscheidung der Schule erledigt werden, so sind die Möglichkeiten einer Fachaufsichtsbeschwerde (inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) oder eine Dienstaufsichtsbeschwerde (Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) an die BR Münster gegeben.

5. Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt der Schule

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein. Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an die BR. Münster abgegeben, die das Weitere veranlasst.