

Konflikt- und Beschwerdemanagement an der Gertrud-Bäumer-Realschule

1 Präambel

An der Gertrud-Bäumer-Realschule treffen an jedem Schultag unterschiedliche Gruppen und Generationen mit vielen unterschiedlichen Erwartungen, Ansprüchen, Zielen, Handlungs- und Verhaltensweisen aufeinander. Dabei entstehen zwangsläufig Konflikte und Beschwerden, die einen Einfluss auf den schulischen Alltag haben und nicht immer angenehm sind. Sie gehören aber dazu, wenn über 570 Schülerinnen und Schüler, ihre Erziehungsberechtigten, die Lehrkräfte, die Schulleitung und das nichtpädagogische Personal der Gertrud-Bäumer-Realschule zusammenarbeiten. Damit sie nicht eskalieren sondern angemessen und konstruktiv bearbeitet werden, möchten wir sie als Chance nutzen, um unser Verhalten zu reflektieren, Handlungsalternativen für kommende Situationen zu entwickeln und die Kooperations- und Kompromissbereitschaft zu erhöhen.

2 Ziele und Handlungsmaximen des Konfliktmanagements

Das Ziel aller Beteiligten ist es sowohl interne, als auch externe Beschwerden und Konflikte zeitnah, professionell und nachhaltig zu lösen. So sollen einerseits die Entwicklung der Sozial- und Persönlichkeitskompetenzen der Schülerinnen und Schüler unterstützt und andererseits die bereits vorhandenen Kompetenzen gestärkt werden.

Aus diesem übergeordneten Ziel leiten sich für uns die folgenden Handlungsgrundsätze ab:

- Konflikte werden direkt und unmittelbar dort bearbeitet, wo sie auftreten.
- Jede am Schulleben beteiligte Person hat ein Anrecht auf eine Beschwerde. Die Schulleitung und die Lehrkräfte stellen sicher, dass jeder Beschwerde ein Raum zum Vortragen gegeben wird.
- Jeder Konflikt und jede Beschwerde wird ernst genommen.
- Der Lösungsprozess bezieht alle Beteiligten mit ein, es wird miteinander und nicht übereinander gesprochen.
- Gespräche zur Klärung werden geplant geführt und nicht zwischen Unterrichtsstunden geschoben.
- Die nächsthöhere Ebene wird eingeschaltet, wenn die Konfliktparteien keine gemeinsame Lösung finden.
- Rechtliche Vorgaben und gesetzlich vorgeschriebene Beschwerdewege werden durch den nachfolgend Dargestellten Handlungsrahmen nicht eingeschränkt.

3 Präventive Maßnahmen

Um so viele Konflikte wie möglich bereits im Entstehen zu lösen, leben und pflegen wir in allen Bereichen eine gute Kommunikations- und Feedbackkultur. Entscheidungen und Benotungen werden für alle Beteiligten transparent gemacht, so dass der Rahmen für ein konfliktarmes Zusammenarbeiten geschaffen wird. Aus diesem Grund lebt die Schule das **Konzept der offenen Tür**. Lehrerinnen und Lehrer und die Schulleitung stehen, im Rahmen der Möglichkeiten, immer für Gespräche und Nachfragen zur Verfügung. So ist die Schulleiterin Frau Molle in der Regel täglich ab 7 Uhr zu sprechen.

4 Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Um die Übersichtlichkeit zu wahren, wird in Beschwerden und Konflikte unterschieden.

4.1 Umgang mit Beschwerden

Da wir davon ausgehen, dass das Ziel einer Beschwerde die Lösung eines spezifischen Problems ist, werden grundsätzlich keine anonymen Beschwerden entgegen genommen, da nur so die angemessene und professionelle Bearbeitung des Problems möglich ist. Im Folgenden werden typische Beschwerdesituationen dargestellt, so dass Handlungsoptionen für verschiedene Problematiken aufgezeigt werden. Um die Unmittelbarkeit der Bearbeitung der Beschwerden zu gewährleisten, ist eine schriftliche Dokumentation durch die Beschwerdeführer nicht notwendig, kann aber, wenn gewünscht erfolgen. Beim Einschalten einer höheren Ebene kann eine schriftliche Dokumentation jedoch helfen, den Sachverhalt für Außenstehende transparent zu machen.

4.1.1 Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über allgemeine Situationen in und an der Schule

Schülerinnen und Schüler können verschiedene Möglichkeiten nutzen, um ihr Anliegen zu thematisieren. Erste Ansprechpartner sind, in beliebiger Reihenfolge, Klassensprecherinnen und Klassensprecher, die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer und der Klassenrat (insbesondere in den Jahrgängen 5 und 6). Die Ansprechpartner schalten gegebenenfalls die nächsthöhere Ebene ein und organisieren den Informationsaustausch in beide Richtungen.

4.1.2 Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über (Fach-)Lehrkräfte

Erster Ansprechpartner bei Problemen mit einer Lehrkraft ist immer die Lehrkraft, an die sich die Schülerinnen und Schüler, gegebenenfalls mit Unterstützung der Klassensprecherinnen und Klassensprecher, wenden. Nächster Ansprechpartner sind die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer. Diese sorgen für ein gemeinsames Gespräch und leiten gegebenenfalls die Informationen an die nächste Ebene weiter.

4.1.3 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über (Fach-)Lehrkräfte

Erster Ansprechpartner bei Problemen mit einer Lehrkraft ist immer die Lehrkraft, an die sich die Erziehungsberechtigten entweder unmittelbar, oder im Rahmen der Sprechzeiten wenden können. Nächster Ansprechpartner sind die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer. Diese sorgen für ein gemeinsames Gespräch und leiten gegebenenfalls die Informationen an die nächste Ebene weiter.

4.1.4 Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte, Schulleitung oder nichtpädagogisches Personal

Beschwerden sollen zunächst im bilateralen Gespräch thematisiert und geklärt werden. Wird keine gemeinsame Lösung gefunden, wird die nächsthöhere Ebene eingeschaltet.

4.1.5 Beschwerden von externen Personen

Beschwerden von externen Personen wie zum Beispiel Anwohnern und Gäste der Schule, werden durch das Sekretariat oder die Schulleitung entgegen genommen. Diese leiten die Beschwerden an die betreffenden Personen weiter, so dass eine zeitnahe Bearbeitung und Rückmeldung an die Beschwerdeführer möglich ist.

4.2 Umgang mit Konflikten

Konflikte sind zumeist sehr individuell und erfordern somit auch individuelle Lösungen. Je nach Art und Schwere erfordern sie unterschiedliche Vorgehensweisen. Aus diesem Grund werden im

Folgenden nur grundlegende Handlungsanregungen, die eine nachhaltige Konfliktlösung ermöglichen, dargestellt. Grundlage für eine Lösung des Konfliktes sollte ein beiderseitiges Interesse an einer Lösung sein. Bei Bedarf werden Klassensprecherinnen und Klassensprecher, Lehrkräfte, die Schulleitung oder die Ordnungsmaßnahmenkonferenz hinzugezogen. Lehrkräfte, Schulleitung und die Ordnungsmaßnahmenkonferenz berücksichtigen dabei Verwaltungsvorschriften und Verordnungen und setzen bei Bedarf zeitnah individuell angepasste Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen ein.

4.2.1 Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern

Schülerinnen und Schüler können ein breites Spektrum an Unterstützungsangeboten zur Klärung von Konflikten nutzen. Bei Bedarf können sie in beliebiger Reihenfolge auf Unterstützung durch die Klassensprecherinnen und Klassensprecher, den Klassenrat, die Streitschlichterinnen und Streitschlichter oder die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrern zurückgreifen. Ein besonderer Fokus liegt jedoch auf dem eigenverantwortlichen Handeln der Schülerinnen und Schüler, so dass der Unterstützung der Konfliktbeilegung durch Schülerinnen und Schüler eine besondere Priorität eingeräumt wird. Aus diesem Grund bildet die Gertrud-Bäumer-Realschule regelmäßig neue Streitschlichterinnen und Streitschlichter aus und schult im Rahmen der Methodentage alle Schülerinnen und Schüler in ihrer Kompetenz Konflikte rechtzeitig zu erkennen und deeskalierend zu wirken, um so weitere Eskalationen zu vermeiden. Alle (eingeschalteten) Parteien sind angehalten bei eskalierenden Konflikten Hilfe und Unterstützung zu holen oder weitere Ebenen einzuschalten. Alle Lehrkräfte tauschen sich regelmäßig über den Umgang und das Vorhandensein von Verhaltensproblemen bei Schülerinnen und Schülern aus, um so bereits früh auf unangemessene Verhaltensweisen reagieren zu können.

4.2.1 Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern und Lehrkräften

Bei Bedarf können sich die Schülerinnen und Schüler, gegebenenfalls mit Unterstützung durch die Klassensprecherinnen und Klassensprecher, an die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer wenden. Diese organisieren und moderieren einen Austausch und bedarfsweise einen gemeinsamen Gesprächstermin. Kann keine gemeinsame Lösung erzielt werden, muss die nächsthöhere Ebene eingeschaltet werden.

4.2.2 Konflikte zwischen Lehrkräften und Schulleitung

Konflikte die zwischen Einzelpersonen entstehen, sollen auch durch diese gelöst werden. Kann dies nicht für beide Seiten zufriedenstellend erfolgen, so müssen weitere Akteure wie der Lehrerrat, der Personalrat oder die Schulaufsicht hinzugezogen werden. Betreffen die Konflikte Personengruppen, so wird versucht diese im Rahmen der Mitwirkungsgruppen zu bearbeiten, bevor bei Bedarf weitere zuvor genannte Akteure hinzugezogen werden.

4.3 Umgang mit Widersprüchen

Widersprüche können sich ausschließlich gegen Verwaltungsakte richten und müssen grundsätzlich auf dem Dienstweg durch die Schulleitung bearbeitet werden. Eine Beratung über die entsprechenden Verfahrensweisen erfolgt bei Bedarf durch die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer oder durch die Schulleitung.

Beispiele für Verwaltungsakte, gegen die ein Widerspruch eingelegt werden kann sind: Aufnahme in die Schule, Versetzung, Ablehnung eines Antrags auf eine freiwillige Wiederholung eines Schuljahres, Ordnungsmaßnahmen.

5 Dokumentation

Auf eine Pauschale Dokumentation aller Konflikte und Beschwerden durch alle Beteiligten bereits im Vorfeld wird wie zuvor dargestellt verzichtet. Dieser Verzicht resultiert aus dem Ziel einerseits eine möglichst zeitnahe Bearbeitung zu ermöglichen und andererseits die Hemmschwelle für eine Kontaktaufnahme zur Lösung von Problemen niedrig zu halten. Die beteiligten Parteien und die Schulleitung entscheiden im Einzelfall wie die Lösung des Konflikts oder der Beschwerde dokumentiert wird. Wird eine Dokumentation angelegt, so erhalten alle Beteiligten eine Kopie der Dokumentation.

6 Externe Anlaufstellen

In Einzelfällen kann auch die (direkte) Nutzung oder das Hinzuziehen einer externen Anlaufstelle für Schülerinnen und Schüler, Eltern oder Lehrkräfte sinnvoll sein. Die Stadt Bielefeld bietet ein breit gefächertes Angebot an individuellen Unterstützungsmöglichkeiten, über die die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer, das Schulsekretariat oder die Schulleitung bei Bedarf informieren. Beispiele für externe Anlaufstellen die zur Lösung von Konflikten beitragen können sind:

- Die Regionale Schulberatungsstelle der Stadt Bielefeld
- Die Erziehungshilfeeinrichtungen der Stadt Bielefeld
- Das Schulamt der Stadt Bielefeld