

## Konfliktbearbeitung, Beschwerdemanagement – grundsätzliches Vorgehen

Leitendes Prinzip: „Wir reden miteinander nicht übereinander.“

1. Wenn Konflikte auftreten, werden diese am besten zwischen den direkt beteiligten Personen besprochen und geklärt, also an der Stelle, wo sie aufgetreten sind.

Dazu gehört: Die Betroffenen reden miteinander, um Missverständnisse zu klären, Fakten auszutauschen und um die Sichtweise des jeweils anderen kennenzulernen. Sie tun das in Ruhe und zunächst alleine.

Beispiele:

Schülerin/Schüler – Fachlehrkraft  
Eltern - Fachlehrkraft  
Schülerin/Schüler – Schülerin/Schüler

2. Kann keine Lösung gefunden oder eine Beilegung des Konflikts erreicht werden, können Unterstützungssysteme in Anspruch genommen oder/und weitere Personen aus dem näheren schulischen Umkreis der Betroffenen hinzugezogen werden.

Beispiele:

**Für die Schülerschaft:**

- Streitschlichter
- Klassensprecher/ -innen
- Verbindungslehrer/ -innen (derzeit Frau Rößler, Herr Kemmerer)
- „Lehrkraft meines Vertrauens“
- Schulsozialarbeit
- Klassenlehrerteam
- Klassenrat (Thematisierung des Konflikts)
- Schülersprechtag (Kl. 7 und 10: Einzelgespräche mit Lehrkräften möglich)

**Für die Eltern:**

- Klassenlehrerteam
- Schulsozialarbeit
- Spezieller Klassenpflegschaftsabend (bei Themen allgemeiner Art bzw. bei Themen, die die gesamte Klasse betreffen)

**Für die Lehrkräfte:**

- Klassenlehrerteam
- Schulsozialarbeit
- Spezieller Klassenpflegschaftsabend (bei Themen allgemeiner Art bzw. bei Themen, die die gesamte Klasse betreffen)

3. Ist dann immer noch keine Klärung möglich, können als Vermittler weitere Personen hinzugezogen werden, die in ihrem Bereich der Schule - z. B. als gewählte Vertreter oder qua Amt - in Verantwortung stehen.

Beispiele:

- **Für die Elternschaft:** Elternvertreter/ -innen, Elternbeiratsvorsitzende
- **Für die Schülerschaft:** SMV, Schülersprecher/-in
- **Für die gesamte Schulgemeinschaft:** Schulleitungsteam