

UMGANG MIT KONFLIKTEN UND BESCHWERDEN

Unser Verfahren hat die folgenden Grundsätze

- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden werden als Grundlage für eine verbesserte Kooperation verstanden.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung zeitnah bearbeitet. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann. Diese Regelung gilt nicht bei schwerwiegenden Problemen, zum Beispiel beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Beschwerden können immer auch im Beisein einer Person des Vertrauens vorgetragen werden.
- Begleitende Unterstützung auf allen Ebenen:
Grundsätzlich gilt, dass SchulsozialarbeiterInnen, BeratungslehrerInnen, Mitglieder des Lehrerrates, Vertreter der Schulpflegschaft, Mitglieder der SV, Personalratsmitglieder oder die Gleichstellungsbeauftragte den Prozess zur Klärung der Beschwerde begleiten können.

SchülerIn - SchülerIn

Alle SchülerInnen, die sich in ihren Rechten eingeschränkt sehen, haben das Recht zur Beschwerde und erhalten die Gelegenheit, ihre Beschwerde vorzutragen. Bei begründeten Beschwerden ist die Ansprechperson das Klassenleitungsteam (Sek I) / Jahrgangsstufenteam (Sek II), die entscheiden, ob das Problem entweder sofort gelöst werden muss oder es später bearbeitet werden kann (nächste Pause, Klassenrat o.ä.).

Bei Konflikten in der Pause ist die aufsichtführende Lehrkraft Ansprechperson.

SchülerIn - LehrerIn/SchulsozialarbeiterIn bzw. sonstige MitarbeiterIn

Beschwerden von SchülerInnen über Lehrkräfte, die SchulsozialarbeiterInnen bzw. sonstige MitarbeiterInnen werden an die betroffenen erwachsenen Personen gerichtet. Dabei können sich SchülerInnen von MitschülerInnen unterstützen lassen. Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Person nicht möglich, wenden sich die SchülerInnen an das Klassenleitungsteam, das eine Klärung mit der/dem SchülerIn und der erwachsenen Person anstrebt. Kann die Klassenleitung auch unter Einbeziehung der oben genannten Personen das Problem nicht lösen, wird die Schulleitung hinzugezogen.

Eltern bzw. Erziehungsberechtigte - Lehrkräfte/Schulleitung/SchülerIn

Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule (Lehrkräfte, Klassenleitungsteam oder Schulleitung) hinzugezogen werden. Bei Elternbeschwerden über SchülerInnen ist die Klassenleitung anzusprechen. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, richtet man sich an das zuständige Dezernat der Bezirksregierung.

Lehrkräfte – SchülerIn/Eltern

Bei Beschwerden von Lehrkräften über SchülerInnen bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, wird das Klassenleitungsteam hinzugezogen. Die Eltern sind entsprechend einzubeziehen. Lässt sich das Problem nicht klären, wendet man sich an die Schulleitung. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Lehrkräfte – Lehrkräfte

Können Beschwerden von Lehrkräften über Kolleg*innen nicht auf direktem Weg gelöst werden, werden zunächst der LehrerInnenrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden über die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der LehrerInnenrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das zuständige Dezernat der Bezirksregierung eingeschaltet.

Sonstige Beschwerden (HausmeisterIn, Reinigungskräfte, Sekretariat)

Sollte eine Regelung unter den beteiligten Personen nicht möglich sein (beispielsweise durch die Interaktion zwischen Reinigungskräften und Hausmeister), werden Beschwerden direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift erforderliche Maßnahmen. Beschwerden über die genannten Personengruppen werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung gefunden werden, wird der Schulträger eingeschaltet.

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

Übersicht über den Ablauf bei einer Beschwerde

Beschwerde

Warum?

1. Direktes Gespräch zwischen den beteiligten Personen

Konfliktlösung

Keine Konfliktlösung

2. Gespräch mit der zuständigen, nächst höherer Instanz

bei
Schüler ./ Schüler
Konflikt

bei
Schüler ./ Lehrer
Konflikt

bei
Eltern ./ Lehrer
Konflikt

1. Instanz
Aufsicht
Klassenleitung/
Jahrgangsstufenleitung
(Beratungslehrer*in Sek II)

Klassenleitung
Jahrgangsstufenleitung
(Beratungslehrer*in Sek II)

Klassenleitung
Jahrgangsstufenleitung
(Beratungslehrer*in Sek II)

Konfliktlösung

Keine Konfliktlösung

Keine Konfliktlösung

2. Instanz
Abteilungsleitung

Abteilungsleitung
Schulleitung

Abteilungsleitung

Konfliktlösung

Keine Konfliktlösung

Keine Konfliktlösung

Bezirksregierung Köln

SchulsozialarbeiterInnen, BeratungslehrerInnen, Mitglieder des Lehrerrates,
Vertreter der Schulpflegschaft, Mitglieder der SV, Personalratsmitglieder,
Gleichstellungsbeauftragte