

## Konflikt- und Beschwerdemanagement

Beschwerden von Schülerinnen und Schülern gegenüber Lehrkräften ergeben sich überwiegend aus Konfliktsituationen im Unterricht. Überwiegend handelt es sich um Beschwerden zur Notengebung, mangelnde Vorbereitung auf Klausuren und Klassenarbeiten und Reaktionen bei Täuschungsversuchen.

### Kontrollierte Eskalationsstufen bei Beschwerden und Konflikten:

1. Grundsätzlich sollen die Schülerinnen und Schüler lernen, auch in Konfliktsituationen mit Erwachsenen und Autoritäten, was Lehrkräfte sind, sich konfliktlösend auseinanderzusetzen. Erster Ansprechpartner soll daher immer die unterrichtende Lehrkraft sein. In dieser Phase können unterschiedliche Einschätzungen von Situationen, Regeln und Erwartungen geklärt und Lösungen gefunden werden.
2. Sollten Schülerinnen und Schüler mit den damit verbundenen Auseinandersetzungen mit den Lehrkräften überfordert sein, werden sie angehalten, die Schülervvertretung (Klassensprecher und SV-Sprecher) mit einzubeziehen. Damit lernen sie Instrumente einer demokratisch legitimierten Vertretung durch SV-Wahlen als Unterstützung in ihre Konfliktlösungen einzubeziehen.
3. Erst wenn diese Möglichkeiten ohne zufriedenstellende Lösung ausgeschöpft sind, sollen sie sich die Unterstützung der Klassenlehrkräfte und der SV-Lehrkräfte einholen. Auf der kollegialen Ebene lassen sich häufiger auftretende Beschwerden nachhaltiger bearbeiten und eine Verhaltensänderung der betroffenen Lehrkraft erreichen.
4. Erst nachdem dieser Schritt für die Schülerinnen und Schüler nicht ausreichend zur Bearbeitung ihrer Beschwerden geführt hat, sollen sie sich an die Mitglieder der Schulleitung wenden. Erst zu den für sie zuständigen Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter und/oder an die Schulleitung.
5. Werden Beschwerden an die Schulleitung herangetragen, wird im Erstgespräch sichergestellt, dass zunächst alle Möglichkeiten zwischen den Beteiligten unter zu Hilfenahme von dafür vorgesehene Institutionen (Schülervvertretung, Klassenlehrkräfte, Klassenkonferenzen) ausgeschöpft wurden. Erst danach erfolgt eine Zusammenführung der am Konflikt beteiligten unter Moderation der Schulleitung.
6. Sollten diese Gespräche keine Konfliktlösungen erbringen, werden weitere Einzelgespräche der Schulleitung mit den Beteiligten geführt und gegebenenfalls eine Entscheidung durch die Schulleitung herbeigeführt.

Diese Stufung des Konflikt- und Beschwerdemanagements wurde wiederholt in Gesamt- und Teilkonferenzen sowie mit dem Personalrat besprochen und nachdrücklich gefordert.

Hintergrund für diese Forderung ist vor allem folgende Beobachtung:

Umfragen unter Schülerinnen und Schülern ergaben wiederholt, dass sie selbst häufig ein wenig respektvoller und wenig wertschätzender Umgang gegenüber ihren Lehrerinnen und



Lehrern feststellen. Demgegenüber erfahren sie von den Lehrkräften überwiegend eine Empathie orientierte Zuwendung. In den Umfragen und in Gesprächen mit der Schülervertretung wird diese Tatsache immer wieder aufgegriffen und bekräftigt.

Es ist daher die Absicht der Schulleitung im Konsens mit den Lehrkräften mit dem oben beschriebenen Verfahren zu verhindern, dass Schülerinnen und Schüler sich zu schnell unreflektierten Beschwerdeinstrumente bedienen ohne den eigenen Beitrag an einer Konfliktsituation in ihre Vorgehensweise einzubeziehen.

### **Verbesserungsvorschläge**

Über das Individualfeedback wird am ehesten sichergestellt, dass Schülerinnen und Schüler aber auch die Lehrkräfte Verbesserungsvorschläge zum Unterricht einbringen und Lösungen erarbeiten bzw. absprechen können.

Auch über offene Fragen in den jährlich statt findenden Datenerhebungen geben viele Hinweise auf Verbesserungen sowohl schulformbezogen als auch die gesamte Schule betreffend mitteilen können.

Auch die Schülervertreterinnen und Schülervertreter sammeln Verbesserungsvorschläge und bringen diese in die gemeinsamen Gespräche mit der Schulleitung ein.

Unabhängig davon wenden sich Schülerinnen und Schüler häufig direkt an die Abteilungsleitungen oder die Schulleitung.

Über dieses Verfahren sollen die Schülerinnen dazu angehalten werden, schulische Themen im Rahmen ihrer kontrolliert in den bestehenden Institutionen und zur Verfügung gestellten Instrumenten in die Schule einzubringen und zu besprechen.