

Beschwerde- und Konfliktmanagement

an der Therese-Münstersteicher-Gesamtschule

Ahlen



Leitgedanken und Grundsätzliches

An der Therese-Münstersteicher-Gesamtschule setzen wir auf ein transparentes und systematisches Beschwerde- und Konfliktlösungsmanagement, das nicht nur für alle Beteiligten nachvollziehbar und entlastend wirkt, sondern auch ein wichtiges Potential für unsere Schulentwicklung bietet.

Konflikte sind ein unvermeidbarer Bestandteil des Alltags und auch des schulischen Lebens. Ungelöste Konflikte können zu Krisen, chronischen Stresssituationen und möglichen Eskalationen führen. Dies bedeutet auch eine Wiederholung von Problemen, die wir vermeiden wollen.

Wir betrachten eine Beschwerde als Vertrauensbeweis und als Chance, Probleme zügig zu erkennen und zu bearbeiten.

Unsere Haltung ist, dass gelöste Konflikte neue Möglichkeiten eröffnen und die Weiterentwicklung unserer Schule und aller Beteiligten fördern.

Mit diesem Konzept legen wir Verantwortlichkeiten und systematische Problemlösungsprozesse fest.

Für die Kommunikation in Konflikten gelten bei uns die Grundsätze der „Gewaltfreien Kommunikation“ von Marshall Rosenberg:

Empathisches Zuhören, respektvolle Sprache und die Suche nach konstruktiven Lösungen, die die Bedürfnisse aller Konfliktbeteiligten berücksichtigen, sind für uns die Voraussetzungen für einen erfolgreichen Konfliktlösungsprozess. Freiwilligkeit ist dabei unabdingbar; niemand kann zu einem Klärungsgespräch gezwungen werden. Die Moderation und Durchführung des Verfahrens liegen in der Verantwortlichkeit der Schule.

Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst. Anonyme Beschwerden können nicht angenommen werden.

Unser Verfahren

Beschwerdeannahme

Kommt es zu einem Konflikt, gibt es Anlass zu einer Beschwerde, ist der erste Schritt **IMMER das DIREKTE GESPRÄCH** zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.

Gelingt dies nicht, sind im Folgenden die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten dargestellt.

Die Konfliktlösungen werden dokumentiert, die Ergebnisse festgehalten und der weitere Prozess evaluiert.

Die Schulleiterin Frau Beier nimmt keine Beschwerden entgegen, sondern verweist auf die folgenden Zuständigkeiten.

Vorgehen ➔ siehe Tabellen unten

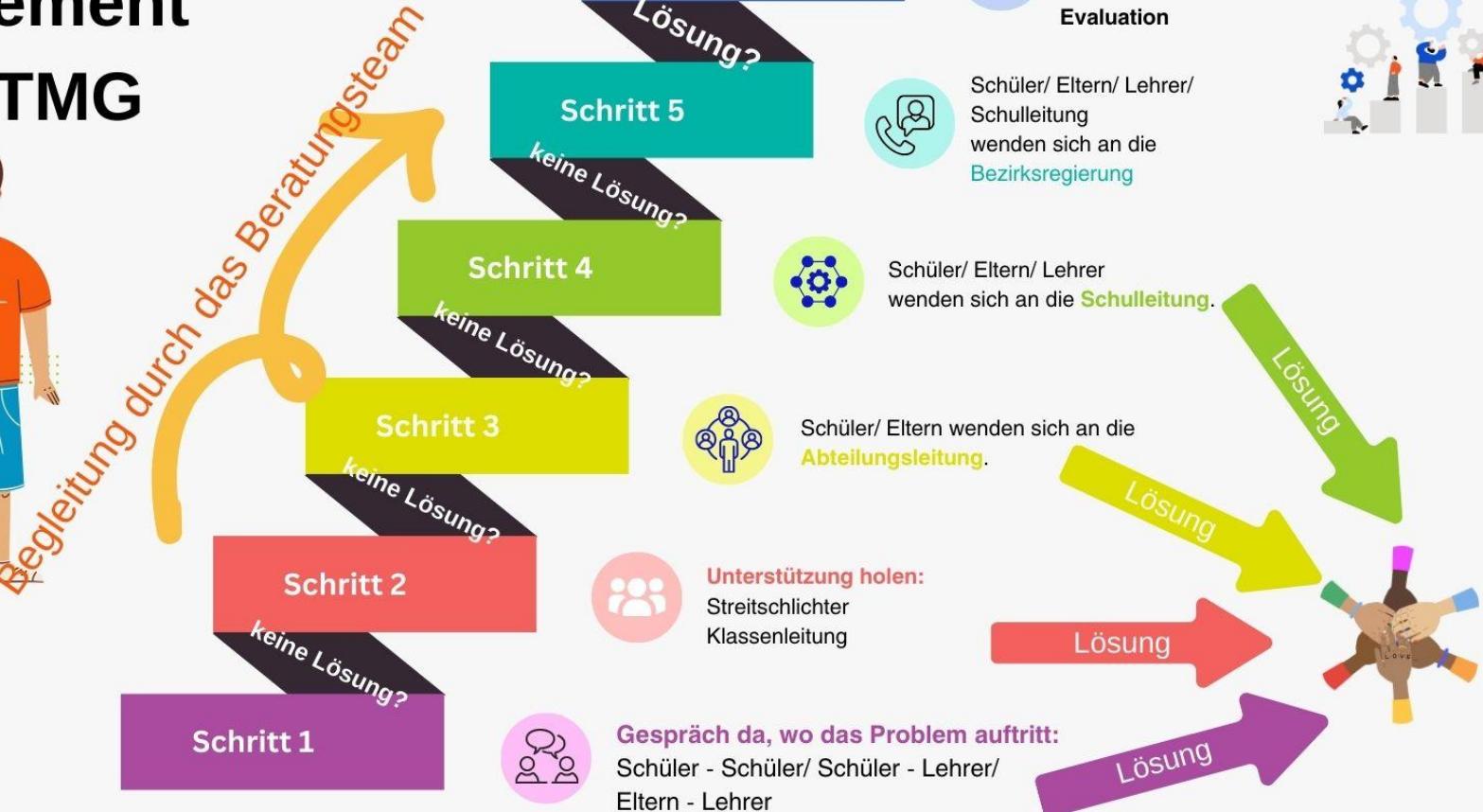
A. Wer ist für **Schüler*innen und Eltern/Erziehungsberechtigte** zuständig?

1. Probleme mit Mitschüler*innen	
a) Versuch der Konfliktlösung durch das direkte Gespräch b) Vermittlung durch Klassensprecher*innen Vermittlung durch Streitschlichter c) Vermittlung durch Klassenlehrer*innen – d) ggf. mit den Abteilungsleitern 5/6 (Frau Voß), 7/8 (Herr Kilic), 5/6 (Frau Keller)	<i>Die Unterstützung und Zuständigkeit von Beratungsteam/Beratungslehrer*innen/Schulsozialarbeiter*innen wird im Einzelfall geprüft.</i>
2. Probleme mit Lehrer*innen	
a) Versuch der Konfliktlösung durch das direkte Gespräch mit der Lehrkraft b) Klassenlehrer*in um Rat bitten c) Vermittlung durch Klassenlehrer*innen ggf. mit den Abteilungsleitern 5/6 (Frau Voß), 7/8 (Herr Kilic), 5/6 (Frau Keller) d) gegebenenfalls Schulleitung	<i>Die Unterstützung und Zuständigkeit von Beratungsteam/Beratungslehrter*innen wird im Einzelfall geprüft.</i> <i>Bitte beachten Sie, dass Schulleitungsmitglieder nicht jederzeit zur Verfügung stehen, sondern ein Termin vereinbart werden muss.</i>

B. Wer ist zuständig für **Lehrer*innen**?

1. Probleme mit Schüler*innen und Eltern	
<ul style="list-style-type: none"> a) Versuch der Konfliktlösung durch das direkte Gespräch b) Klassenlehrer*in oder andere Lehrer*innen um Rat bitten c) Beratung mit den Abteilungsleitern 5/6 (Frau Voß), 7/8 (Herr Kilic), 5/6 (Frau Keller) 	<p><i>Die Unterstützung und Zuständigkeit von Gewaltpräventionskoordinator und Beratungsteam/Beratungslehrter*innen/Schulsozialarbeiter*innen wird im Einzelfall geprüft.</i></p>
2. Probleme mit Kolleg*innen	
<ul style="list-style-type: none"> a) Versuch der Konfliktlösung durch das direkte Gespräch b) Die Mitglieder des Lehrerrates oder Beratungslehrer*innen beraten/vermitteln. Ggf. kann die Ansprechpartnerin für Gleichstellungsfragen ins Vertrauen gezogen werden. c) Bei erfolglosen Maßnahmen kann die Schulleitung informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden. 	
3. Probleme mit der Schulleitung	
<ul style="list-style-type: none"> a) Versuch der Konfliktlösung durch das direkte Gespräch b) Vermittlungsversuch durch ein Mitglied der Erweiterten Schulleitung Die Mitglieder des Lehrerrates beraten/vermitteln, ggf. wird die Ansprechpartnerin für Gleichstellung ins Vertrauen gezogen. Beratungslehrer*innen um Rat bitten c) Ggf. beraten/vermitteln Mitglieder des Bezirkspersonalrates. d) Bei erfolglosen Maßnahmen ist die Schulaufsicht zu informieren (Dezernentin unserer Schule). 	

Beschwerde-management an der TMG



die Sprache der Gewaltfreien Kommunikation

1 Beobachtung

Ich sehe, dass...
Mir ist aufgefallen, dass...
Ich nehme wahr, dass...

2 Gefühl

Ich fühle mich damit...
Die Situation löst in mir aus,
dass...

3 Bedürfnis

Ich möchte gerne...
Mir ist wichtig, dass...
Ich brauche...
Mir fehlt...

4 Bitte

Ich wünsche mir...
Könntest du bitte...
Was hälst du davon, wenn..

FAQ

Mein Kind fühlt sich bei der Zeugnisnote ungerecht bewertet. Was kann ich tun?



Ihr Kind bekommt in regelmäßigen Abständen den Notenstand mitgeteilt und hat immer die Möglichkeit, bei der Lehrperson zu erfragen, wie es die Leistung verbessern kann.

Zu Beginn des Schuljahres legen die Lehrerinnen und Lehrer offen, wie die Noten zustande kommen. Lassen Sie sich von Ihrem Kind den entsprechenden Hefteintrag zeigen. Lassen Sie sich von Ihrem Kind genau erzählen, warum es denkt, dass die Note ungerecht sei. Lassen Sie sich Klassenarbeiten, Hefte, Tests und andere Bestandteile der Leistungsbewertung zeigen und verschaffen Sie sich einen eigenen Eindruck von der Leistung Ihres Kindes in dem betreffenden Fach. Können Sie die Note nachvollziehen? Wenn ja, besprechen Sie das mit Ihrem Kind. Wenn nein, sprechen Sie mit der betreffenden Lehrperson. Oft klärt sich dann das Problem, denn der Lehrer/ die Lehrerin hat Informationen, über die Sie nicht verfügen (mündliche Leistung, Leistung bei Gruppenarbeiten...). Sollte sich das Problem nicht klären lassen, so wenden Sie sich an die Abteilungsleitung. Eine schriftliche Darlegung der Einwände gegen die Note ist hier immer hilfreich.

FAQ

Mein Kind wird von einem anderen Kind/
anderen Kindern geärgert. Was kann ich tun?



Wenn der Konflikt auch in der Freizeit ausgetragen wird, macht es Sinn, mit den anderen Eltern Kontakt aufzunehmen und ein Gespräch zu führen. Sollte dies nicht glücken, so können Sie sich zunächst an die Klassenleitung oder die Schulsozialarbeit wenden. Lassen Sie sich von Ihrem Kind vorher genau schildern, was das andere Kind gesagt und getan hat und was es selbst gesagt und getan hat.

Wenn die Probleme ausschließlich in der Schule auftreten, wäre eine erste Möglichkeit, dass Ihr Kind Streitschlichter als Unterstützung zu einem gemeinsamen Gespräch holt. Alternativ könnte die Sozialarbeit oder die Klassenleitung die Schülerinnen und Schüler bei der Konfliktlösung unterstützen.

Sollte das Ärgern nicht aufhören und Ihr Kind massiv beeinträchtigen, so wenden Sie sich an den Gewaltpräventionskoordinator Herrn Krabbe oder die didaktische Leiterin Frau Hantel-Laufenberg. Fortdauernde Probleme können in einem Tagebuch festgehalten werden. Herr Krabbe oder Frau Hantel-Laufenberg werden dann mit dem der TMG bewährten Anti-Mobbing - Konzept arbeiten um beispielsweise schikanierendes Verhalten zu unterbinden und Ihr Kind zu unterstützen. Nur wenn die Schule von solchen Vorgängen genaue Kenntnis hat, können die Kolleginnen und Kollegen auch tätig werden.

Wenn Streitigkeiten und Beleidigungen über Messengerdienste wie beispielsweise WhatsApp ausgetragen werden, dann bedenken Sie bitte, dass diese erst ab einem Alter von 13 Jahren erlaubt sind. Sie als Eltern sind für die Nutzung dieser Dienste durch Ihre Kinder (auch älter als 13) und die entstehenden Folgen verantwortlich. Die Schule kann Präventionsarbeit leisten, aber das Lösen von hier entstandenen und ausgetragenen Konflikten fällt in Ihre Zuständigkeit als Eltern.

FAQ

Ich halte eine ergriffene Maßnahme für nicht
angemessen/ zu streng. Was kann ich tun?



Lassen Sie sich von Ihrem Kind genau schildern, was vorgefallen ist. Fragen Sie bei Lücken oder Diskrepanzen nach.

Sprechen Sie mit der Person, die die Maßnahme ergriffen hat und lassen Sie sich die Maßnahme begründen. Oft ist es hilfreich, wenn die Schülerin/ der Schüler bei dem Gespräch dabei ist.

Wenn Sie die Maßnahme auch dann nicht nachvollziehen können, die Lehrperson aber bei der Maßnahme bleibt, können Sie die Klassenleitung um Unterstützung und Vermittlung bitten.

Sollte auch dies nicht weiterhelfen, so können Sie sich an die Abteilungsleitung wenden.