



Konfliktmanagement an der Hanseschule (Stand: 01/2022)

An der Hanseschule begegnen sich meist täglich über 600 Schülerinnen und Schülern, über 65 Lehrerinnen und Lehrer sowie ca. 1200 Eltern. Hinzu kommt nicht-lehrendes Personal wie zum Beispiel der Hausmeister, die Sekretärinnen oder das Mensateam. Auch wenn sich die Schulgemeinschaft darum bemüht, die äußeren Bedingungen und inneren Haltungen zu verbessern und eine freundliche und respektvolle Atmosphäre zu schaffen, so kann man zwischenmenschliche Probleme nie ausschließen.

In allen Bereichen schulischer Arbeit bemühen wir uns um Qualifizierung in unserem Umgang miteinander. Die Schüler lernen Respekt gegenüber Mitmenschen in ihren Klassengemeinschaften, sie vertiefen dies in besonderen Aktionen zur Sozialkompetenz, die im Schulprogramm verankert sind. Die Eltern bringen sich im Rahmen der Erziehungspartnerschaft in das Schulleben ein. Das Lehrerkollegium bildet sich kontinuierlich fort. So wollen wir gemeinsam das Zusammenleben zufrieden stellend gestalten.

Nichtsdestoweniger wollen wir auftretende einzelne Probleme nicht herunterspielen, sondern auch mittels dieses Beschwerdemanagements Lösungen für Konflikte suchen, die zum Teil durchaus dem Wandel in der Gesellschaft und der Verschiebung in den Wertvorstellungen geschuldet sind.

Unser Beschwerdemanagement soll neben der Lösung von Einzelproblemen zu Qualitäts- und Prozessverbesserungen führen. Es soll der Schulleitung und den Mitwirkungsorganen ermöglichen, früh die unterschiedlichen Bedürfnisse wahr und ernst zu nehmen und möglichst partnerschaftlich und no blame orientiert Lösungen zu aller Zufriedenheit zu finden. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Verfahren im Allgemeinen

Eine Beschwerde wird häufig persönlich oder schriftlich der Schulleitung oder der Schulaufsicht vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Das ist aus Sicht der Beschwerdeführer verständlich, hat aber den entscheidenden Nachteil, dass die Schulleitung oder die Schulaufsicht über den auslösenden Sachverhalt nicht ausreichend informiert ist und oft auch noch gar nicht zuständig ist. Sie müssen die Beschwerde daher an die unmittelbar Betroffenen weiterleiten, bzw. zurückgeben. Die Schulleiterin prüft daher zunächst, um welches Problem es geht und gegen wen gerichtet es geht.

Die Schulleiterin wird an dieser Stelle keine inhaltliche oder wertende Stellung beziehen, sondern auf das an der Schule geltende Beschwerdeverfahren verweisen. Sie bietet hier nur die Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

Das Beschwerdeverfahren wird weiter unten erläutert. Die Schulleitung hält dieses Verfahren und seine Dokumentation für notwendig, um Beschwerden abhelfen zu können, Unklarheiten zu klären und so Missverständnissen vorzubeugen. Der erste Schritt ist immer das direkte Gespräch zwischen den jeweiligen Konfliktparteien.



Das Verfahren für Schülerinnen und Schüler:

Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Mitschülern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen: Achtung: Der Konflikt oder das Missverständnis sollen sich dadurch nicht verschärfen!
- Die Klassensprecher versuchen eine Vermittlung im Konflikt / Der Klassenrat behandelt die Beschwerde
- Das Team der Schulsozialarbeit (Herr Düpont (JG 7-10) und Frau Aslanidou (JG 5/6)) werden eingebunden und versuchen zu vermitteln
- Streitschlichter/innen (ab JG 8 – 10) übernehmen die Lösung des Konfliktes
- Klassenlehrer werden ins Vertrauen gezogen und vermitteln
- Beratungslehrer (Frau Luke/ Frau Schulze und Herr Deitert) und / oder Vertrauenslehrer/-in (Herr Clever und Frau Podransky) werden eingeschaltet und schlagen Maßnahmen vor
- Die Abteilungsleiterin 5 – 7 / die Abteilungsleiterin 8 – 10 oder die didaktische Leitung können vermitteln
- Sind diese Wege erfolglos, wird auf jeden Fall die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen.

Bei Problemen mit Lehrerinnen bzw. Lehrern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Konflikt zu lösen
- Das Team der Schulsozialarbeit (Herr Düpont (JG 7-10) und Frau Aslanidou (JG 5/6)) werden eingebunden und versuchen zu vermitteln
- Beratungslehrer (Frau Luke/ Frau Schulze und Herr Deitert) und / oder Vertrauenslehrer/-in (Herr Clever und Frau Podransky) werden eingeschaltet und schlagen Maßnahmen vor
- Die Abteilungsleiterin 5 – 7/ die Abteilungsleiterin 8 – 10 oder die didaktische Leitung suchen als erweiterte Schulleitung nach einer Lösung
- Sind diese Wege erfolglos, wird auf jeden Fall die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen

Bei Problemen mit dem nichtlehrenden Personal (Sekretärinnen, Hausmeister, Mensadamen):

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- (falls Ganztags) Die Abteilungsleiterin 5 – 7/ die Abteilungsleiterin 8 – 10 oder die didaktische Leitung wird zu Hilfe gerufen
- Wird die Gleichstellungsbeauftragte (Frau Balthes/ Frau Colak) ins Vertrauen gezogen
- Im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos sind, muss die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

Bei Problemen mit der Benotung:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Konflikt zu lösen
- Beratungslehrer (Frau Luke/ Frau Schulze und Herr Deitert) und / oder Vertrauenslehrerinnen (Herr Clever/ Frau Podransky) beraten über weitergehende Vermittlungsmöglichkeiten
- die Didaktische Leitung (Frau Fischer) versucht als erweiterte Schulleitung eine Lösung zu vermitteln
- die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) steht zu einem Beratungsgespräch zu Verfügung und kann ggf. Fachkoordinatoren oder andere Fachlehrer aus dem Hause zu Rate ziehen. Sie lädt zu einem Runden Tisch, um eine einvernehmliche Lösung herbei zu führen.
- Im Falle, dass die Benotung verwaltungsrechtliche Konsequenzen (z.B. die Nichtversetzung) und die Mediation keinen Erfolg hat, kann über die Schulleiterin Beschwerde bei der Bezirksregierung eingelegt werden.

Vereinbarungen auf den jeweiligen Ebenen werden jeweils (kurz) schriftlich dokumentiert.

Bei Konflikten um die Angemessenheit einer Note ist eine besonders sorgfältige und detaillierte Dokumentation erforderlich. Daraus muss auch hervorgehen, welche Gelegenheiten dem/der Schüler/in geboten wurden, seine/ihre Leistungen zu zeigen und welche Hilfen die Schule zum Abbau von Leistungsdefiziten gegeben hat.



Das Verfahren für Eltern:

Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Mitschülern:

- Das Team der Schulsozialarbeit (Herr Düpont (JG 7-10) und Frau Aslanidou (JG 5/6)) werden eingebunden und versuchen zu vermitteln
- Streitschlichter/innen (ab JG 8 – 10) übernehmen die Lösung des Konfliktes
- Klassenlehrer werden ins Vertrauen gezogen und vermitteln
- Beratungslehrer (Frau Luke/ Frau Schulze, Herr Deitert) und / oder Vertrauenslehrerinnen (Herr Clever/ Frau Podransky) werden eingeschaltet und schlagen Maßnahmen vor
- Die Abteilungsleiterin 5 – 7 oder die Abteilungsleiterin 8 – 10 können vermitteln
- Sind diese Wege erfolglos, wird auf jeden Fall die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen.

Bei Problemen mit Lehrerinnen bzw. Lehrern:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Konflikt zu lösen
- Das Team der Schulsozialarbeit (Herr Düpont (JG 7-10) und Frau Aslanidou (JG 5/6)) werden eingebunden und versuchen zu vermitteln
- Beratungslehrer (Frau Luke/ Frau Schulze, Herr Deitert) und / oder Vertrauenslehrerinnen (Herr Clever/ Frau Podransky) werden eingeschaltet und schlagen vor zu vermitteln
- Die Abteilungsleiterin 5 – 7 oder die Abteilungsleiterin 8 – 10 suchen als erweiterte Schulleitung nach einer Lösung
- Sind diese Wege erfolglos, wird auf jeden Fall die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen

Bei Problemen mit dem nichtlehrenden Personal (Sekretärinnen, Hausmeister, Mensadamen):

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- (falls Ganztags) Die Abteilungsleiterin 5 – 7 oder die Abteilungsleiterin 8 – 10 wird zu Hilfe gerufen
- Wird die Gleichstellungsbeauftragte (Frau Baltes/ Frau Colak) ins Vertrauen gezogen
- Im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos sind, muss die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

Bei Problemen mit der Benotung:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Konflikt zu lösen
- Beratungslehrer (Frau Luke/ Frau Schulze und Herr Deitert) und / oder Vertrauenslehrerinnen (Herr Clever/ Frau Podransky) beraten über weitergehende Vermittlungsmöglichkeiten
- die Didaktische Leitung (Frau Fischer) versucht als erweiterte Schulleitung eine Lösung zu vermitteln
- die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) steht zu einem Beratungsgespräch zu Verfügung und kann ggf. Fachkoordinatoren oder andere Fachlehrer aus dem Hause zu Rate ziehen. Sie lädt zu einem Runden Tisch, um eine einvernehmliche Lösung herbei zu führen.
- Im Falle, dass die Benotung verwaltungsrechtliche Konsequenzen (z.B. die Nichtversetzung) und die Mediation keinen Erfolg hat, kann über die Schulleiterin Beschwerde bei der Bezirksregierung eingelegt werden.

Vereinbarungen auf den jeweiligen Ebenen werden jeweils (kurz) schriftlich dokumentiert

Bei Konflikten um die Angemessenheit einer Note ist eine besonders sorgfältige und detaillierte Dokumentation erforderlich. Daraus muss auch hervorgehen, welche Gelegenheiten dem/der Schüler/in geboten wurden, seine/ihre Leistungen zu zeigen und welche Hilfen die Schule zum Abbau von Leistungsdefiziten gegeben hat.



Das Verfahren für die LehrerInnen sowie das nicht lehrende Personal:

Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Schülern:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen, bzw. durch Transparenz der Leistungsanforderungen und -bemessungen
- man berät mit den Klassenlehrern
- die Abteilungsleitungen 5-7 und 8-10 versuchen als erweiterte Schulleitung das Problem zu lösen.
- Im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos bleiben, soll die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

Bei Problemen mit Eltern:

- man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen, erläutert die problematischen Parameter und sucht den Konsens
- die Abteilungsleitungen 5-7 und 8-10 versuchen als erweiterte Schulleitung das Problem zu lösen
- im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos bleiben, muss die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

Bei Problemen mit Kolleginnen bzw. Kollegen:

- die Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln, ggf. wird die Gleichstellungsbeauftragte (Frau Baltes/ Frau Colak) ins Vertrauen gezogen
- Im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos bleiben, muss die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

Bei Problemen mit dem nichtlehrenden Personal (Sekretärinnen, Hausmeister, Mensadamen):

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen
- (falls Ganztags) Die Abteilungsleiterin 5 – 7 oder die Abteilungsleiterin 8 – 10 wird zu Hilfe gerufen
- Wird die Gleichstellungsbeauftragte (Frau Baltes/ Frau Colak) ins Vertrauen gezogen
- Im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos sind, muss die Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden

Bei Problemen mit der Schulleitung:

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der Schulleitung (Frau Schmidt-Wrobel, Herr Bachhausen) den Konflikt zu lösen
- Eine andere Person der erweiterten Schulleitung (Abteilungsleitung 5-7 oder Abteilungsleitung 8-10 oder Didaktische Leitung) vermittelt
- Der Lehrerrat berät und vermittelt
- Wird die Gleichstellungsbeauftragte (Frau Baltes/ Frau Colak) ins Vertrauen gezogen
- Im Falle, dass die ergriffenen Maßnahmen erfolglos bleiben, kann der für unsere Schule zuständige Dezernent (Herr Kremer) bei der Bezirksregierung Arnsberg ins Vertrauen gezogen werden

Vereinbarungen auf den jeweiligen Ebenen werden jeweils (kurz) schriftlich dokumentiert.