

Verfahren für Konfliktgespräche bei Beschwerden und Kritik von Schüler:innen, Klassen oder Eltern an Lehrer:innen

1. Bezug zum Leitbild

„Schüler/innen, Lehrer/innen und Eltern bilden unsere Schulgemeinschaft, die kooperativ und vertrauensvoll zusammenwirkt. Toleranz und Solidarität, Transparenz und verbindliche Vereinbarungen bilden dafür die Grundlage.“ (Leitbildbereich „Schulgemeinschaft“)

2. Ziele des Verfahrens

An einer großen Schule, wo viele Menschen mit unterschiedlichen Interessen, Ansichten und Charakteren aufeinandertreffen, sind Missverständnisse und Fehler im Umgang miteinander unvermeidlich. Es ist legitim und wichtig, Kritik oder Beschwerden zu äußern. Manche Schüler:innen und Eltern schrecken davor zurück, weil sie Repressalien oder Nachteile befürchten.

Vor diesem Hintergrund wollen wir bei Konflikten von Schüler:innen, Klassen oder Eltern mit Lehrer:innen ein Verfahren etablieren, das dazu beitragen soll, im direkten Gespräch zu gemeinsam Lösungen zu kommen. Dem Verfahren liegt die Überzeugung zu Grunde, dass nur die beteiligten Personen einen Konflikt konstruktiv bearbeiten können. Das Verfahren soll dazu führen, dass Probleme weder heruntergespielt noch unnötig aufgebauscht werden und dass Konflikte sich nicht verfestigen.

3. Beschreibung des Verfahrens

Bei Konflikten von Schüler:innen, Klassen oder Eltern mit Lehrer:innen sollen die umseitig aufgeführten Kommunikationsstufen eingehalten werden. Erst, wenn ein Konflikt auf der Ebene der direkt Betroffenen nicht gelöst werden kann, werden auf der folgenden Stufe weitere Personen in die Bearbeitung des Konflikts einbezogen, z. B. die im umseitigen Schema aufgeführten. Diese versichern sich zunächst, ob ein Lösungsversuch auf der unteren Stufe unternommen wurde. Ein Überspringen von Stufen sollte nur in begründeten Ausnahmefällen erfolgen. Die Schulleitung muss z. B. direkt eingeschaltet werden, wenn aus rechtlichen Gründen ein unmittelbares Eingreifen notwendig erscheint.

I. Einzelne Schüler:innen / Eltern haben eine Beschwerde oder nehmen einen Konflikt mit einem Lehrer wahr:

Stufe 3:

Eltern (auf eigenen Wunsch auch ohne diese)	Schulleiter	Lehrer (auf Wunsch mit einem Ver- treter des Personalrats)
Schüler (auf eigenen Wunsch auch ohne diesen)	Schulleiter	Lehrer (auf Wunsch mit einem Ver- treter des Personalrats)

Stufe 2:

Eltern (auf eigenen Wunsch auch ohne diese)	Klassenlehrer (oder andere Lehrkraft) und / oder Elternvertreter	Lehrer
Schüler (auf eigenen Wunsch auch ohne diesen)	Klassenlehrer (oder andere Lehrkraft) oder Verbindungslehrer	Lehrer

Stufe 1:

Eltern	Lehrer
Schüler	Lehrer

II. Mehrere Schüler:innen / Eltern bzw. die ganze Klasse haben eine Beschwerde oder nehmen einen Konflikt mit einem Lehrer wahr:

Stufe 3:

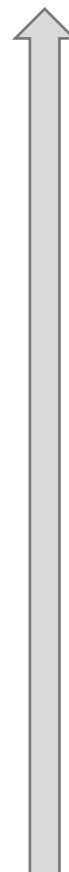
Elternvertreter (auf eigenen Wunsch auch ohne diesen)	Schulleiter	Lehrer (auf Wunsch mit einem Vertreter des Personalrats)
Klassensprecher (auf eigenen Wunsch auch ohne diesen)	Schulleiter	Lehrer (auf Wunsch mit einem Vertreter des Personalrats)

Stufe 2:

Elternvertreter (auf eigenen Wunsch auch ohne diesen)	Klassenlehrer (oder andere Lehrkraft)	Lehrer
Klassensprecher (auf eigenen Wunsch auch ohne diesen)	Klassenlehrer (oder andere Lehrkraft) und / oder Verbindungslehrer	Lehrer

Stufe 1:

Elternvertreter	Lehrer
Klassensprecher	Lehrer



Aus Gründen der besseren Darstellbarkeit wird in der Übersicht das generische Maskulinum verwendet.

IV. Grundsätze, die beim Verfahren zu beachten sind

- Konflikte sollen so rasch wie möglich bearbeitet werden.
- Ein persönliches Gespräch ist meist die geeignetste Form, um Konflikte zu bearbeiten. Auf Stufe 1 kann es in begründeten Fällen angebracht sein, Beschwerden oder Kritik schriftlich oder telefonisch zu äußern.
- Wenn ein Termin für ein Konfliktgespräch vereinbart wird, muss der Anlass des Gesprächs allen Beteiligten im Vorhinein bekannt sein.
- Kritik soll möglichst sachlich vorgetragen werden. Wenn ein großes Maß an Emotionalität vorhanden ist, kann ein gewisser zeitlicher Abstand zwischen dem Auslöser der Kritik und dem Gespräch hilfreich sein.
- Konstruktive Konfliktgespräche setzen Offenheit und Kritikfähigkeit voraus. Alle Beteiligten sollten sich bemühen, Schuldzuweisungen und Vorwürfe zu vermeiden und die Position und Haltung ihres Gegenübers nachzuvollziehen. Nicht Personen, sondern ihr Verhalten sollte bewertet werden.
- Spätestens bei Gesprächen auf der 2. Stufe des oben aufgeführten Schemas sollte ein Gesprächsprotokoll geführt werden.
- Wir ermutigen bewusst auch die Schüler:innen der Unterstufe, Kritik und Beschwerden den Lehrkräften gegenüber persönlich vorzubringen. Dabei können die Klassenpaten und -patinnen beratend und unterstützend einbezogen werden.