

Konflikte und Beschwerden gehören zum normalen Alltag des Schullebens. Unsere Erfahrung ist es, dass sie bei positiver Bearbeitung wichtige Rückmeldungen sind und letztlich dazu dienen, das Verständnis füreinander zu stärken und die Zusammenarbeit aller am Schulleben Beteiligten zu verbessern. Im Jahr 2018 wurden die Grundsätze des Beschwerdemanagements und zum Umgang mit Konflikten am KWG durch die Schulkonferenz verabschiedet.

- Der Umgang mit Beschwerden ist für die Betroffenen zunächst manchmal unangenehm und belastend. Es ist aber normal, dass es in einer so komplexen Einrichtung wie einer großen Schule zu unterschiedlichen Sichtweisen eines Problems oder zu Konflikten kommt. Deshalb sind Beschwerden wichtige Rückmeldungen, die - wenn sie gut bearbeitet werden - auch dazu dienen, die praktische Arbeit weiter zu verbessern.
- Beschwerden werden ernst genommen und zeitnah in einem angemessenen Rahmen bearbeitet.
- Beschwerden werden im persönlichen Gespräch bearbeitet. Telefonate sind nur bedingt geeignet und die Nutzung von E-Mails oder Briefen beschränkt sich auf organisatorische Informationen oder Terminklärungen.
- Soziale Netzwerke werden in diesem Zusammenhang überhaupt nicht genutzt.
- Bei Beschwerden geht es immer um bestimmte Anlässe und nicht um Personen. Die am Konflikt Beteiligten gehen deshalb auch in schwierigen Situationen fair und wertschätzend miteinander um.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

Unser Umgang mit Beschwerden

Eine Bearbeitung erfolgt zunächst immer dort, wo der Konflikt aufgetreten ist, d. h. die Personen befassen sich mit der Beschwerde, die unmittelbar damit in Verbindung stehen. Z.B. ist bei einem Konflikt zwischen Schüler_in / Eltern und Fachlehrkraft die **Fachlehrkraft** die erste Ansprechperson.

Werden Probleme nicht positiv gelöst, ist zeitnah die nächste Instanz einzuschalten, z.B. die **Klassenleitung**. Wenn auch auf dieser Ebene keine Lösung herbeigeführt werden kann, wird die **erweiterte Schulleitung**, d. h. Erprobungsstufen- Mittelstufen oder Oberstufenkoordination, zuletzt die **Schulleitung**, ggf. aber auch die zuständige **Schulaufsicht** bei der Bezirksregierung Detmold einbezogen,



Selbstverständlich ist die **Schulleitung** für Sie immer ansprechbar, insbesondere bei schwerwiegenden Vorwürfen großer Tragweite. Die Schulleitung wird darauf achten, dass die genannten Instanzen immer einbezogen werden.

Auf jeder Ebene werden Beschwerden in grundsätzlich gleicher Weise bearbeitet. Die Person, die sie entgegennimmt und bearbeitet, klärt zunächst folgende Fragen:

- Wer bzw. welche Personengruppe trägt die Beschwerde vor?
- Um welches Problem / welchen Konflikt handelt es sich?
- Wogegen richtet sich die Beschwerde?
- Welche Veränderung wird gewünscht?

Im ersten Schritt wird die Beschwerde inhaltlich nicht bewertet, sondern zunächst aufgenommen und das Verständnis aus Sicht des / der Beschwerdeführers / -führerin wird sichergestellt.

Zur weiteren Bearbeitung in der Schule wird eine konkrete Gesprächsvereinbarung getroffen, die Zeitpunkt, Beteiligte und Ort zum Inhalt hat. Ggf. können weitere Personen einbezogen werden, z.B. Klassensprecher_in, Kurssprecher_in, Mitglieder der SV, des Lehrerrates, Klassen- oder Schulpflegschaftsvorsitzende oder Moderator_innen, z. B. unsere Beratungslehrer_innen.

Zum Abschluss des Beschwerdegespräches werden klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem getroffen werden. Sinnvoll ist es, die Vereinbarungen schriftlich zu dokumentieren und nach angemessener Zeit (4 – 8 Wochen) noch einmal zu überprüfen. Geeignete Protokollformulare stehen in der Verwaltung zur Verfügung.

Beschluss der Schulkonferenz 2018