

**Konflikt- und Beschwerdemanagement
an der GGS Grefrath**

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

1.1 Bezug zum Leitbild

2. Grundlagen

3. Unsere Gesprächsregeln

4. Der Beschwerdeweg

5. Dokumentation und Transparenz

6. Prävention

7. Konfliktpartner > Instanzen

1. Einleitung

Schule ist ein Ort, an dem viele Menschen täglich aufeinandertreffen und miteinander kommunizieren. Dass im täglichen Miteinander Spannungen auftreten, die zu Konflikten und Beschwerden führen können, ist normal. Dennoch ist uns eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Elternhaus, allen Lehrkräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sowie den Schülerinnen und Schülern ein besonderes Anliegen an unserer Schule.

Wir bemühen uns um einen professionellen Umgang mit Beschwerden und nehmen diese ernst. Die Klärung von Problemen und Unstimmigkeiten ist ein wichtiger Beitrag zu einem gesunden Schulklima.

1.1 Bezug zum Leitbild

Wir vermitteln Strategien Konflikte fair auszutragen

- Alle Kinder erfahren Unterstützung bei der Konfliktbewältigung durch angeleitete Gesprächsführung und anschließender Reflexion.
- Alle Lehrkräfte integrieren verschiedene Kommunikationsformen zur Konfliktlösung in ihren Unterricht.

Das Konflikt- und Beschwerdemanagement ist die Grundlage bei Konflikten für alle an Schule Beteiligten.

Folgende Grundsätze für den Umgang mit Konflikten und Beschwerden gelten an der GGS Grefrath:

2. Grundlagen

- Um allen Anliegen angemessen begegnen zu können wird ein gemeinsamer Gesprächstermin vereinbart, in dem man ausreichend Zeit für die Bearbeitung des Anliegens hat. Es wird sich auf einen Kerninhalt und die am Gespräch beteiligten Personen geeinigt.
- **Wir reden miteinander, nicht übereinander.**
- Der Termin für ein Gespräch sollte möglichst zeitnah gefunden werden.
- Die Beschwerde wird direkt und konkret vorgetragen. Auf angemessene Umgangsformen wird geachtet.
- Erziehungsberechtigte sind anderen Kindern nicht weisungsbefugt. Bitte sehen Sie davon ab, auf dem Schulgelände eigenmächtig einzugreifen.
- Beschwerden zwischen Eltern werden untereinander oder mit Hilfe der Pflugschaftsvorsitzenden geklärt.

3. Unsere Gesprächsregeln

- Respekt und Toleranz
- Sachlichkeit und Fairness
- Kooperationsbereitschaft
- Vertraulichkeit / Datenschutz / Schweigepflicht
- Offenheit und Ehrlichkeit
- Einander zuhören
- Zeitmanagement (den vereinbarten Zeitrahmen beachten / nicht vom Thema abkommen)

4. Beschwerdewege

Wir haben uns auf einen festgelegten Beschwerdeweg geeinigt, der ausnahmslos eingehalten werden soll. Wendet sich jemand direkt an die Schulleitung, so ist diese Person auf den vorgegebenen Weg hinzuweisen, mit der Bitte, diesen auch zu befolgen.

Grundsätzlich soll bei Beschwerden und Konflikten **das erste Gespräch immer mit dem Konfliktpartner** stattfinden, auch um Missverständnisse zu vermeiden. In den meisten Fällen lassen sich so bestehende Probleme schnell aus der Welt schaffen.

(Übersicht in Tabellenform s. Punkt 7)

5. Dokumentation

Alle Gespräche werden in einem Gesprächsprotokoll schriftlich festgehalten. Es beinhaltet Anwesende, angesprochenen Themen und Vereinbarungen, das von allen Beteiligten unterschrieben werden muss. Die Erziehungsberechtigten erhalten eine Kopie des Protokolls.

Der sogenannte Rückkehrplan (s. Tabelle) soll dazu dienen, dass Schüler/Innen ihr Fehlverhalten reflektieren und verschriftlichen. Dieser soll vom Kinder, der unterrichtenden Lehrperson/ Aufsichtsperson und den Erziehungsberechtigten unterschrieben werden.

6. Prävention

Folgende Grundsätze beachten wir zur Vermeidung von Konflikten:

- Es findet ein enger Austausch zwischen Elternhaus und Schule statt.
- Jede Lehrkraft und pädagogische Mitarbeiterin steht für Gespräche nach Vereinbarung zur Verfügung. Termine können über das Schulbüro oder direkt per e-mail (vorname.nachname@gs-grefrath.de) gemacht werden.
- Kriterien für Leistungsbewertungen werden bei Klassenpflegschaftssitzungen erläutert und können auf Nachfrage bei den Lehrkräften eingesehen werden.
- Wir informieren unserer Eltern über unsere pädagogischen Konzepte, in dem wir diese auf der Homepage veröffentlichen.

7. Konfliktpartner – Instanzen

Konfliktpartner		1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Schüler ↔ Mitschüler		<u>Pause:</u> Aufsicht <u>Unterricht:</u> Klassenlehrerin / Fachlehrerin	Erz.berechtigte (Rückkehrplan s. oben)	Schulleitung
Schüler ↔ Lehrkraft		<u>Bei Konflikten der Fachlehrer/in:</u> Klassenlehrer/in oder Erz.berechtigte <u>Bei Konflikten der Klassenlehrer/in:</u> Erz.berechtigte (Rückkehrplan s. oben)	Schulleitung	Untere Schulaufsichts- behörde
Erziehungsberechtigte ↕ Lehrkraft		<u>Bei Konflikten mit Fachlehrerin:</u> Klassenlehrer/in <u>Bei Konflikten mit Klassenlehrerin:</u> Klassenpflegschafts- vorsitzende	Schulleitung	Untere Schulaufsichts- behörde
Erziehungsberechtigte ↕ Päd. Mitarbeiter		Koordination/ Leitung OGS und Betreuung 8-1	Schulleitung und / oder Träger der OGS	

Erziehungsberechtigte ⇕ Mitschüler		Klassenlehrer/in	Erz.berechtigte beider Kinder	Schulleitung
Erziehungsberechtigte ⇕ Schulleitung		Schulleitung	Untere Schulaufsichtsbehörde	Obere Schulaufsichtsbehörde
Päd. Mitarbeiter ⇕ Schüler		Klassenlehrer/in oder Koordination OGS oder Erz.berechtigte	Schulleitung	