

# **Konflikt- und Beschwerdemanagement**

Grundschule Sankt Hubert

Hohenzollernplatz 21

47906 Kempen

## **1. Einleitung**

In der Schule treffen täglich viele verschiedene Menschen aufeinander: Kinder, Lehrkräfte, pädagogische und sonstige schulische MitarbeiterInnen, Erziehungsberechtigte, ...

Im Umgang miteinander kann es zu Fragen, Spannungen und auch Beschwerden kommen. Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit allen an Schule Beteiligten ist uns ein besonderes Anliegen. Deshalb nehmen wir jede Frage, Beschwerde und Unstimmigkeit ernst und versuchen sie zu klären.

Grundlagen zur Klärung von Konflikten zwischen Kindern finden sich im ES-Konzept. Grundsätzlich gilt hier, dass schulische Konflikte in der Schule mit den Kindern unter Beteiligung der Lehrkräfte geklärt werden. Erziehungsberechtigte sind anderen Kindern gegenüber nicht weisungsbefugt. Auf dem Schulweg oder -gelände müssen sie daher davon absehen, Konflikte des eigenen Kindes mit fremden Kindern zu klären.

## **2. Grundsätze**

Die Seite, die Gesprächsbedarf hat, zeigt diesen per Mail bei der für die Klärung zuständigen Instanz an (s. Übersicht unten). Alternativ kann ein Gesprächsbedarf auch über einen kurzen Anruf im Sekretariat angezeigt werden (ohne Angabe von Gesprächsinhalten).

Der gewünschte Gesprächspartner / die gewünschte Gesprächspartnerin meldet sich zeitnah (innerhalb eines Arbeitstages) telefonisch. Im Telefonat kann das Anliegen dann direkt geklärt werden. Alternativ kann auch ein ausführlicherer Telefontermin oder ein Termin für ein persönliches Gespräch vereinbart werden.

Alle Gespräche sind absolut vertraulich. Es werden dabei die gültigen Datenschutzbestimmungen und die Schweigepflicht eingehalten. Respekt und Toleranz sowie Offenheit und Ehrlichkeit sind dabei für eine konstruktive Zusammenarbeit unabdingbar. Zu jedem Gespräch wird eine kurze Telefonnotiz bzw. bei persönlichen Gesprächen ein kurzes Protokoll gefertigt, in dem die Anwesenden benannt und angesprochene Themen und Vereinbarungen notiert werden. Die Erziehungsberechtigten erhalten eine Kopie des Protokolls.

Der unter 3. aufgeführte Kommunikationsweg muss durchgängig eingehalten werden, andernfalls erfolgt ein Hinweis auf den vorgegebenen Weg.

### 3. Kommunikationswege bei Konflikten und Beschwerden

<b>PartnerInnen</b>	<b>Instanz 1</b>	<b>Instanz 2</b>	<b>Instanz 3</b>
Kind 1 – Kind 2	Pause: Aufsicht Unterricht: Lehrkraft	Erziehungsberechtigte	Schulleitung
Kind - Klassenlehrkraft	Erziehungsberechtigte	Schulleitung	untere Schulaufsichtsbehörde
Kind - Fachlehrkraft	Erziehungsberechtigte Information der Klassenleitung durch die Fachlehrkraft	Schulleitung	untere Schulaufsichtsbehörde
Kind – Betreuungskraft Hubärtis	Erziehungsberechtigte	Förderverein	---
Kind – OGS-Kraft	Erziehungsberechtigte	OGS-Leitung	Stadt Kempen (Amt für Kinder, Jugend und Familie)
Lehrkraft – Lehrkraft	Lehrerrat	Schulleitung	untere Schulaufsichtsbehörde
Lehrkraft - Schulleitung	innerhalb der Schule: Lehrerrat außerhalb der Schule: Personalrat	Schulleitung	untere Schulaufsichtsbehörde
Erziehungsberechtigte - Erziehungsberechtigte	untereinander		
Erziehungsberechtigte - Lehrkraft	Lehrkraft, deren Unterricht das Anliegen betrifft	Schulleitung	untere Schulaufsichtsbehörde
Erziehungsberechtigte – Betreuungskraft Hubärtis	Betreuungskraft, die das Anliegen betrifft	Förderverein	---
Erziehungsberechtigte – OGS-Kraft	OGS-Kraft, die das Anliegen betrifft	OGS-Leitung	Stadt Kempen (Amt für Kinder, Jugend und Familie)
Erziehungsberechtigte – Schulleitung	Schulleitung	untere Schulaufsichtsbehörde	obere Schulaufsichtsbehörde