Wege zur Konfliktlösung oder Problemlösung

Ziel einer Vereinbarung über Wege zur Konflikt- oder Problemlösung (Beschwerdemanagement) ist es, mit Beschwerden bei Konflikten im Alltag sachlich und angemessen umzugehen. Die Einhaltung einer abgesprochenen, in Stufen festgelegten Vorgehensweise kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen. (*Das gilt nicht bei strafrechtlich relevanten Konflikten, z. B. Diebstahl, Körperverletzung usw.*).

1) für Schülerinnen und Schüler bzw. Eltern:

Bei Problemen mit Mitschülerinnen und Mitschülern, mit Lehrkräften oder bei der Benotung sollte der erste Schritt immer der sein, dass man das persönliche Gespräch mit der betreffenden Person sucht, um einen möglichen Konflikt zu lösen:

Stufe 1:	Man sucht das persönliche Gespräch mit der betreffenden Person.
----------	---

1.1.: Bei Problemen mit Mitschülerinnen bzw. Mitschülern:

Stufe 2:	Der/die Klassensprecher/in bzw. Jahrgangsstufensprecher/in wird um Vermittlung gebeten.
Stufe 3:	Der/die Klassenlehrer/in bzw. der/die Jahrgangsstufenbegleiter/in in der SII wird ins Vertrauen gesetzt.
Stufe 4:	Der/die SV-Verbindungslehrer/in oder der/die Beratungslehrer/in wird eingeschaltet und schlägt weitergehende Maßnahmen vor.
Stufe 5:	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. Oberstufe vermitteln.
Stufe 6:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

1.2.: Bei Problemen mit Lehrerinnen bzw. Lehrern:

Stufe 2:	Der/die Klassenlehrer/in bzw. der/die Jahrgangsstufenbegleiter/in wird ins Vertrauen gesetzt und versucht zu vermitteln, sofern nicht selbst betroffen.
Stufe 3:	Der/die SV-Verbindungslehrer/in oder der/die Beratungslehrer/in wird eingeschaltet und schlägt weitergehende Maßnahmen vor.
Stufe 4:	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe als erweiterte Schulleitung suchen eine Problemlösung.
Stufe 5:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

1.3.: Bei Problemen mit der Benotung:

Stufe 2:	Der/die Klassenlehrer/in wird ins Vertrauen gesetzt und versucht zu vermitteln, sofern nicht selbst betroffen.
Stufe 3:	Der/die SV-Verbindungslehrer/in oder der/die Beratungslehrer/in berät über weitergehende Vermittlungsmöglichkeiten.
Stufe 4:	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe als erweiterte Schulleitung suchen eine Problemlösung.

Stufe 5:	Die Schulleitung steht zu einem Beratungsgespräch zur Verfügung und zieht ggf. Fachkoordinatoren oder andere Fachlehrer/innen zu Rate.
Stufe 6:	Stellt die Benotung einen Verwaltungsakt dar (z.B. die Nichtversetzung) und hat die Mediation keinen Erfolg gezeigt, dann kann über die Schulleitung Beschwerde bei der Oberen Schulaufsicht, der Bezirksregierung, eingelegt werden.

1) für das lehrende Personal:

Bei Problemen mit Schülerinnen und Schülern, mit Eltern, mit Kolleginnen oder Kollegen, mit dem nichtlehrenden Personal oder mit der Schulleitung sollte der erste Schritt immer der sein, dass man das persönliche Gespräch mit der betreffenden Person sucht, um einen möglichen Konflikt zu lösen:

Stufe 1:	Man sucht das persönliche Gespräch mit der betreffenden Person.
----------	---

2.1.: Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Schülern:

Stufe 2:	Der/die Klassenlehrer/in bzw. der/die Beratungslehrer/in in der SII können beratend hinzugezogen werden.
Stufe 3:	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe als erweiterte Schulleitung suchen eine Problemlösung.
Stufe 4:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

2.2.: Bei Problemen mit Eltern:

Stufe 2:	Der/die Klassenlehrer/in bzw. der/die Beratungslehrer/in in der SII können beratend hinzugezogen werden.
Stufe 3:	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe, der Mittelstufe bzw. der Oberstufe als erweiterte Schulleitung suchen eine Problemlösung.
Stufe 4:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

2.3.: Bei Problemen mit Kolleginnen oder Kollegen sowie dem nichtlehrenden Personal:

Stufe 2:	Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln.
Stufe 3:	Die Gleichstellungsbeauftragte wird ggf. ins Vertrauen gezogen.
Stufe 4:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

2.4.: Bei Problemen mit der Schulleitung:

Stufe 2:	Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln.
Stufe 3:	Ein anderes Mitglied der (erweiterten) Schulleitung vermittelt.
Stufe 4:	Die Gleichstellungsbeauftragte wird ggf. ins Vertrauen gezogen.
Stufe 5:	Mitglieder des Personalrates beraten bzw. vermitteln.
Stufe 6:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die/der zuständige Dezernent/in bei der Oberen Schulaufsicht ins Vertrauen gezogen werden.

3) für das nichtlehrende Personal:

Bei Problemen mit Schülerinnen und Schülern, mit Eltern, mit Kolleginnen oder Kollegen, mit den Lehrkräften oder mit der Schulleitung sollte der erste Schritt immer der sein, dass man das direkte Gespräch mit der betreffenden Person sucht, um einen möglichen Konflikt zu lösen:

Stufe 1:	Man sucht das direkte persönliche Gespräch mit der betreffenden Person.
----------	---

3.1.: Bei Problemen mit Schülerinnen bzw. Schülern:

Stufe 2:	Die/der SV-Verbindungslehrer/in macht einen Vermittlungsversuch.
Stufe 3:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

3.2.: Bei Problemen mit Eltern:

Stufe 2:	Die Schulleitung unternimmt einen Vermittlungsversuch.
Stufe 3:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Personalabteilung beim Schulträger informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

3.3.: Bei Problemen mit Kolleginnen und Kollegen:

Stufe 2:	Die Schulleitung unternimmt einen Vermittlungsversuch.
Stufe 3:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Personalabteilung beim Schulträger informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

3.4.: Bei Problemen mit Lehrkräften:

Stufe 2:	Mitglieder des Lehrerrates bzw. des Personalrates beim Schulträger beraten.
Stufe 3:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe (z. B. beim Schulträger bzw. in der BR) herangezogen werden.

3.5.: Bei Problemen mit der Schulleitung:

Stufe 2:	Mitglieder des Lehrerrates bzw. des Personalrates beim Schulträger beraten und vermitteln.
Stufe 3:	Ein anderes Mitglied der (erweiterten) Schulleitung vermittelt.
Stufe 4:	Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Personalabteilung beim Schulträger informiert werden und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.