

# **Beschwerdemanagement an der Emmy-Noether-Gesamtschule Kaarst**

(Stand 02.05.2025)

## Vorwort

Auch wenn alle Beteiligten ein möglichst kooperatives Miteinander anstreben, sind Konflikte in der Schule unvermeidlich. Sich für Interessen einzusetzen und seine Meinung zu vertreten ist eines der wichtigsten Grundrechte unserer Demokratie. Dabei darf auch gestritten werden. Ein möglicherweise daraus entstandener Konflikt sollte niemals Werte und Normen unserer Gesellschaft in Frage stellen.

Wir wollen an unserer Schule fair und lösungsorientiert mit den Konflikten und den daraus resultierenden Beschwerden umgehen. Dieser Leitfaden soll den Weg dazu aufzeigen. Grundsätzlich sollen alle Beschwerden respektvoll und begründet vorgetragen werden. Lösungen sollen zuerst da gesucht werden, wo die Probleme auch entstanden sind. Das heißt, das unmittelbare Gespräch zwischen den Konfliktparteien hat Priorität. Erst wenn dieser Versuch scheitert, setzt eine weitere Stufung ein.

Im Bedarfsfalle können - unter Kenntnissetzung der betroffenen Person - Stufen übersprungen werden.

## Dokumentation

In Gesprächen getroffene Vereinbarungen und das weitere Vorgehen sollten schriftlich festgelegt werden.

## Verfahrensablauf

**Für die Schüler\*innen und Eltern** **S. 2**

**Für die Lehrkräfte** **S. 3**

**Für die Schulleitung** **S. 4**

## **Für Schüler\*innen und Eltern**

Bei Problemen mit Mitschüler\*innen:

- Schüler\*innen, die sich durch andere unangemessen behandelt fühlen, versuchen durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Die Klassensprecher\*innen bzw. Jahrgangsstufensprecher\*innen versuchen eine Vermittlung im Konflikt.
- Die Streitschlichter\*innen werden eingeschaltet.
- Die Klassenleitung wird ins Vertrauen gesetzt und versucht zu vermitteln.
- Die Beratungslehrer\*innen werden eingeschaltet.
- Die Abteilungsleitung wird informiert.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird der SL/sSL informiert und ergreift ggf. auch Ordnungsmaßnahmen.
- Wenn es geboten erscheint, muss externe Hilfe herangezogen werden.

[hier: Verweis auf Mobbingprävention (SchuSoz), Verfahrensablauf bei problematischem Schüler\*innenverhalten]

Bei Problemen mit Lehrkräften:

- Sowohl Schüler\*innen als auch Eltern versuchen durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Lehrperson den Vorfall zu klären.
- Die Klassenleitung bzw. die Jahrgangsstufenleitung versuchen eine Problemlösung.
- Die Beratungslehrkraft wird eingeschaltet.
- Die Abteilungsleitung versucht eine Problemlösung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird der SL/sSL informiert und bemüht sich um eine Lösung.
- Wenn es geboten erscheint, kann externe Hilfe herangezogen werden.

[hier: Verweis auf die Dienst-E-Mail, Schülersprechzeit/Elternsprechtag Mobbingprävention (SchuSoz), Konzept Beratung, Moderation und Mediation für Lehrkräfte und Eltern]

Bei Problemen zwischen Schülerschaft<sup>1</sup> und Lehrkräften:

- Die Verbindungslehrer\*innen versuchen durch direkte Gespräche zu vermitteln.

---

<sup>1</sup> Mehrere Schüler\*innen klassen- bzw. jahrgangsübergreifend sind betroffen.

## **Für Lehrkräfte**

### Bei Problemen mit Schüler\*innen:

- Die Lehrkraft versucht durch das direkte Gespräch mit dem Schüler und ggf. den Eltern den Konflikt zu lösen.
- Die Beratungslehrkräfte beraten. Die Schulsozialarbeit berät.
- Die Abteilungsleitung versucht eine Problemlösung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird der SL/sSL informiert und wirkt auf eine Lösung hin.
- Wenn es geboten erscheint, muss externe Hilfe herangezogen werden.

[hier: Verweis auf die Dienst-E-Mail, Schülersprechzeit/Elternsprechtage Mobbingprävention (SchuSoz), Verfahrensablauf bei problematischem Schüler\*innenverhalten]

### Bei Problemen mit Eltern:

- Die Lehrkraft versucht durch das direkte Gespräch mit den Eltern den Konflikt zu lösen.
- Die Abteilungsleitung versucht eine Problemlösung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird der SL/sSL informiert und wirkt auf eine Lösung hin.
- Wenn es geboten erscheint, kann externe Hilfe herangezogen werden.

### Bei Problemen mit Kolleg\*innen:

- Die Lehrkräfte versuchen durch das direkte Gespräch den Konflikt zu lösen.
- Die Lehrerräte beraten bzw. vermitteln.
- Die Gleichstellungsbeauftragte wird ggf. ins Vertrauen gezogen.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen werden.

### Bei Problemen mit der Schulleitung:

- Die Lehrkraft versucht durch das direkte Gespräch mit dem betroffenen Schulleitungsmitglied den Konflikt zu lösen.
- Eine Vertrauensperson nach Wahl der Lehrkraft vermittelt.
- Die Mitglieder des Lehrerrates beraten bzw. vermitteln.
- Ggf. wird die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen gezogen.
- Das Personalratsmitglied berät bzw. vermittelt.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann der für unsere Schule zuständige Dezernent bei der Oberen Schulaufsicht ins Vertrauen gezogen werden.

## **Für Schulleitung**

### Bei Problemen mit Eltern:

- Die Schulleitung informiert den betroffenen Elternteil über den Verstoß und versucht den sich anbahnenden Konflikt zu lösen.
- Die Schulpflegschaft kann ins Vertrauen gesetzt werden und versucht zu vermitteln.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann das zuständige Dezernat bei der Oberen Schulaufsicht informiert.
- Die Schulleitung nimmt das Hausrecht wahr.

### Bei Problemen mit anderen Mitarbeiter\*innen:

- Die Schulleitung informiert die Betroffenen über den Verstoß und die notwendige Veränderung.
- Die Schulleitung informiert die unmittelbaren Vorgesetzten und drängt auf eine Änderung.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird das zuständige Dezernat bei der Oberen Schulaufsicht informiert.
- Die Schulleitung nimmt das Hausrecht wahr.

### Bei Problemen mit Kolleg\*innen:

- Die Schulleitung informiert die betroffene Lehrkraft über den Verstoß und versucht den sich anbahnenden Konflikt zu lösen.
- Die Gleichstellungsbeauftragte und die Lehrerräte können zur Beratung bzw. Vermittlung herangezogen werden.
- Das Personalratsmitglied berät bzw. vermittelt.
- Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, wird das zuständige Dezernat bei der Oberen Schulaufsicht informiert.

[hier: Verweis auf Schulgesetz und Allgemeine Dienstordnung – Vorgesetztenrolle, Verfahrensablauf bei Dienstvergehen.]