

# Konflikt- und Beschwerdemanagement an der



Stand Januar 2024

Karl-von-Ibell-Schule  
Schmalkaldener Str.  
65929 Frankfurt am Main  
Tel: 069-212 45164

[Poststelle.karl-von-ibell-schule@stadt-frankfurt.de](mailto:Poststelle.karl-von-ibell-schule@stadt-frankfurt.de)

## 1. Grundsätzliches

Überall wo Menschen miteinander in Kontakt kommen, kann es zu Reibungspunkten kommen.

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei können nicht immer sofort Lösungen herbeigeführt werden. Manchmal muss ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Nur wenn Kritik offen vorgetragen wird, kann man sich auch mit ihr auseinandersetzen und eventuell zu Veränderungen beitragen. Eine Beschwerde verstehen wir auch als eine Art Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität unserer Schule und im Hinblick auf die Kommunikation rechtzeitig zu erkennen.

Eine Beschwerde ist im Schulalltag eine negative Äußerung/Kritik in Bezug auf schulische Vorgänge, Personen oder Entscheidungen. Der Umgang mit Problemen und der Umgang mit Beschwerden an der Karl-von-Ibell-Schule erlangen damit für unsere SchülerInnen Beispielcharakter und haben eine Vorbildfunktion. Grundsätzlich sollen SchülerInnen unserer Schule lernen, sich auch in Konfliktsituationen mit Erwachsenen und Autoritäten, was Lehrkräfte sind, konfliktlösend auseinanderzusetzen. Dies trifft insbesondere in Konfliktsituationen auf der SchülerInnen-Ebene zu. Daher sollten **Beschwerden/Konflikte prinzipiell dort bearbeitet werden, wo sie entstehen.**

Entscheidend für den ersten Umgang mit Beschwerden ist, dass zunächst grundsätzlich das direkte Gespräch mit den Beteiligten gesucht wird. Das ermöglicht allen Beteiligten, sich ein Bild vom Beschwerdegrund zu machen, die Rechtmäßigkeit einer Beschwerde zu prüfen und natürlich die Möglichkeit gemeinsam Lösungen zu finden. Sich auf einen Lösungsprozess einzulassen bedeutet auch, ein Bewusstsein dafür zu entwickeln, dass u. U. nicht alles geklärt werden kann. Daher bitten wir um Vertrauen in die Fähigkeiten Ihrer Kinder und in die Arbeit von LehrerInnen und MitarbeiterInnen, geben Sie allen Zeit und üben Sie Geduld, damit Konflikte ausreichend und angemessen bearbeitet werden können.

Wichtig ist es, dass bei der Konfliktbewältigung gewisse **Grundsätze** eingehalten werden, die im Folgenden dargelegt sind.

### 1.1 Eltern WhatsApp-Gruppen

In den letzten Jahren und mit Zunahme der Digitalisierung kam es häufig dazu, dass Konflikte/Beschwerden in Bezug auf einzelne SchülerInnen, Lehrkräfte oder der Schule in WhatsApp-Gruppen der Eltern diskutiert bzw. kommuniziert wurden. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass diese Vorgehensweise nicht dazu beiträgt, ein bestehendes Problem lösungsorientiert anzugehen. Daher sind **alle Eltern**, insbesondere die Klassenelternbeiräte, dazu aufgefordert, solche Kommunikationsstrukturen zu unterbinden und auftretende datenschutzverletzende Vorgehensweisen entsprechend zu melden.

**Situationen, die in der Schule entstanden sind, sollten auch in der Schule bearbeitet werden!**

Sie können sich jederzeit vertrauensvoll an die Klassenlehrkraft, die Klassenelternbeiräte, den Schulelternbeiratsvorsitzenden oder die Schulleitung wenden, dafür benötigen Sie weder die Zustimmung noch die Meinung oder den Zuspruch einer WhatsApp-Gruppe. Ihr Anliegen wird von den oben genannten Personen **immer** ernst genommen.

Mögliche Vorgehensweisen für Elternbeiräte bei datenschutzverletzenden Meldungen:

1. Erstellen Sie erst keine WhatsApp-Gruppe ☹️ Zum Austausch von wichtigen Informationen reicht ein Mailverteiler.

2. Sollten Namen oder persönlichkeitsverletzende Nachrichten über SchülerInnen oder Lehrkräfte in der Gruppe versendet werden, unterbinden Sie dies sofort. Als Administrator können Sie die restlichen Gruppenmitglieder zweitweise vom Schreiben von Nachrichten ausschließen.
3. Bieten Sie der/dem Betroffenen ein zeitnahes persönliches Gespräch/Telefonat an.
4. Bieten Sie der/dem Betroffenen Ihre Unterstützung/Begleitung oder Übernahme der Beschwerdeüberbringung an.
5. Sollte eine Person wiederkehrend und trotz Aufklärung datenschutz- oder persönlichkeitsverletzende Äußerungen tätigen, sollte ein Ausschluss aus der WhatsApp-Gruppe erfolgen.
6. Ermutigen Sie alle Eltern, immer das **persönliche Gespräch** miteinander zu suchen.

## **2. Beschwerderegulung SchülerInnen - SchülerInnen - Ebene**

Gibt es schwierige Situationen, Streitereien oder körperliche Auseinandersetzungen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehung der Klassenlehrkraft
- Einbeziehung der UBUS-Kraft/der Förderschullehrkräfte
- Einbeziehung der Schulleitung

Werden Beschwerden an die Schulleitung herangetragen, wird im Erstgespräch sichergestellt, dass zunächst alle Möglichkeiten zwischen den Beteiligten unter zu Hilfenahme von oben aufgeführten Möglichkeiten ausgeschöpft wurden. Erst danach erfolgt eine Zusammenführung der am Konflikt beteiligten, unter Moderation der Schulleitung.

In anderen Konfliktsituationen werden die SchülerInnen ihre Beschwerden über MitschülerInnen in der Regel bei ihrer Klassenlehrkraft vorbringen. Diese entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause, beim Klassenrat/Wochenrückblick) bearbeitet werden kann.

Wenn das Problem sofort besprochen werden muss, geht der/die betroffene SchülerIn alleine, in Begleitung von Zeugen oder der Lehrkraft in die Klasse des/der Beteiligten und trägt die Beschwerde vor. Der Vorfall wird mit der jeweiligen Lehrkraft, der UBUS-Kraft oder der Förderschullehrkraft **außerhalb** der Klasse geklärt.

Wichtig ist, dass beide Parteien zu Wort kommen, den Vorfall schildern können und Wünsche für das weitere Vorgehen äußern können. Ziel ist es, Einigung und Einsicht zu erzielen.

Ist ein Schüler/eine Schülerin zum wiederholten Mal aufgefallen oder ist der Vorfall schwerwiegend, so bestehen in der Regel folgende Möglichkeiten:

- 1.) Der Schüler/die Schülerin hält sich in den nächsten Pausen bei der Pausenaufsicht auf.
- 2.) Ein Pausenverbot für einen oder mehrere Tage (Schüler/in muss die Pause unter Aufsicht im Schulgebäude verbringen).
- 3.) Der Schüler/die Schülerin darf sich für eine festgelegte Zeit nur auf einem individuell festgelegten Abschnitt des Schulhofes aufhalten.

In oben beschriebenen Situationen erfolgt eine entsprechende Mitteilung durch die Lehrkraft an die Erziehungsberechtigten.

### **3. Beschwerderegulung SchülerInnen - Lehrkraft – Ebene**

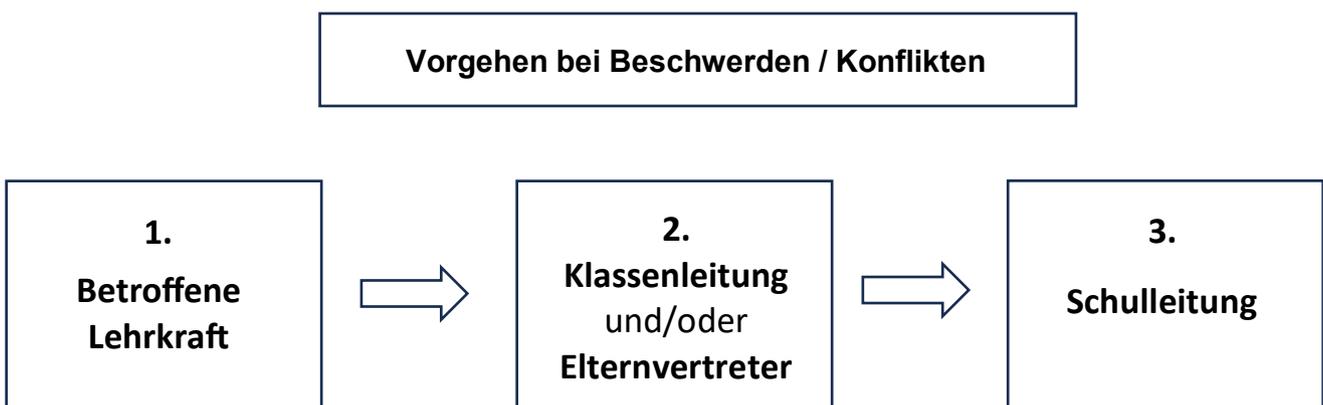
Sollten sich SchülerInnen über Lehrkräfte oder sonstige MitarbeiterInnen beschweren wollen, sollte versucht werden eine direkte Klärung mit der entsprechenden Lehrkraft anzustreben. Bei Unterstützungsbedarf können die KlassensprecherInnen hinzugezogen werden.

Auch kann die Klassenleitung, eine andere vertraute Lehrperson oder die UBUS-Kraft als AnsprechpartnerIn dienen.

Bei schwerwiegenden Vorkommnissen sind alle Beteiligten verpflichtet, umgehend die Schulleitung zu informieren. Diese schätzt den Schweregrad ein und entscheidet, je nach Fall, über das weitere Vorgehen. Sollte die Schulleitung zu dem Entschluss kommen, dass es sich um eine Situation handelt, in der keine Gefahr in Verzug ist, werden die SchülerInnen ermutigt, oben genannte Schritte einzuhalten.

### **4. Beschwerderegulung für Eltern**

Die erste Instanz von Elternbeschwerden ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Falls nach dieser ersten Phase keine Klärung erfolgt ist, gibt es die Möglichkeit, die Klassenleitung und den/die Elternvertreter einzuschalten, um zu prüfen, ob es sich um ein individuelles Problem oder ein allgemeines handelt. Erst wenn dann immer noch Klärungsbedarf besteht, sollte die Schulleitung hinzugezogen werden und wenn nötig, in Zusammenarbeit mit betroffenen Kolleginnen und Kollegen, in einem Moderationsprozess eine Entscheidung treffen.



Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Als Vertrauens- oder Mitteilungsperson kann der SEB-Vorstand beratend von beiden Parteien hinzugezogen werden.

Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an das zuständige Dezernat des Staatlichen Schulamtes.

## **5. Beschwerden von Lehrkräften**

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Hier können die Klassenbeiräte eine vermittelnde Position einnehmen. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das zuständige Dezernat eingeschaltet.

## **5. Sonstige Beschwerden**

(UBUS, Schulverwaltungskraft, Schulhausverwalter, Reinigungskräfte, Gebäudemanagement, THA etc.)

Auch hier gilt, Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Regel werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über SchülerInnen, Eltern oder Lehrkräften jedoch direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen, bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, werden durch die Schulleitung entsprechende Träger hinzugezogen.

## **6. Zum Abschluss**

Auf der folgenden Seite finden Sie einen Beschwerdebogen, den Sie der Schule zukommen lassen können. Gerne ermutigen wir Sie aber, persönlich Kontakt mit uns aufzunehmen und einen Termin zu vereinbaren. Alternativ stehen Ihnen die bekannten Mailadressen zur Verfügung.

# Beschwerdebogen

1.) Angaben:  persönlich  anonym

Name, Vorname	
Klasse (bei SchülerInnen)	
Anschrift (bei Eltern, Betrieben, Externen)	
E-Mail	
Telefon	

2.) Bereits geführte Gespräche mit/ bereits unternommene Schritte:

---

---

3.) Grund der Beschwerde

---

---

---

---

4.) Meine Lösungsidee

---

---

---

5) Wunsch eines weiteren Gesprächs  ja  nein

Wenn ja angekreuzt wurde, mit wem: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

-----Bearbeitungsdokumentation, wird vom Beschwerdemanagement ausgefüllt-----

Beschwerde Nr.	angenommen am:	durch:
Weitergeleitet an:		
Beschwerde abgeschlossen am:		durch:
Beschwerdeführer mit Bearbeitung/Lösung zufrieden <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		
Evtl. weiteres Vorgehen:		