



---

## Konflikt- und Beschwerdemanagement

Ein offener und zugewandter Umgang aller am Schulleben Beteiligten ist uns wichtig. Trotzdem sind Konflikte und daraus resultierende Beschwerden nicht immer vermeidbar.

Es ist uns wichtig, Konflikte und Beschwerden konstruktiv und nachhaltig zu lösen. Dieser Leitfaden soll den Weg dazu aufzeigen.

Grundsätzlich gilt das Prinzip der dezentralen Verantwortlichkeit. Lösungen werden zuerst da gesucht, wo die Probleme entstanden sind. Das heißt:

**Das unmittelbare Gespräch zwischen den Konfliktpartnern hat Priorität!**

Erst wenn dieser Schritt erfolglos war, werden weitere Schritte gewählt.

Eltern wenden sich ...

- |   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| 1.) ... zuerst ...  | > | ... an die betroffene Lehrkraft. |
| 2.) ..., wenn das Problem nicht gelöst ist, ...                       | > | ... an die Klassenlehrkraft.     |
| 3.) ..., wenn das Problem nicht gelöst ist, ...                       | > | ... an die Schulleitung.         |
| 4.) ..., wenn das Problem innerschulisch nicht gelöst werden kann,... | > | ... an die Schulaufsicht.        |

**Wichtige** Gespräche werden inklusive der getroffenen Vereinbarungen schriftlich festgehalten.



**Gesprächsprotokoll:**

**Datum:** \_\_\_\_\_ **Protokollant/in:** \_\_\_\_\_

**Teilnehmer/innen:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Gesprächsanlass:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Vereinbarungen:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Unterschriften aller Gesprächsteilnehmer/innen:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_