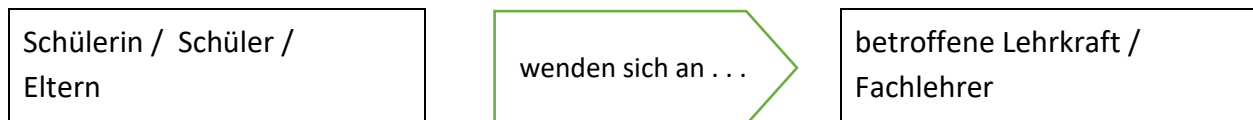


## Wie gehen wir mit Nachfragen, Einwänden oder Beschwerden um?

*„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt,  
sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“*

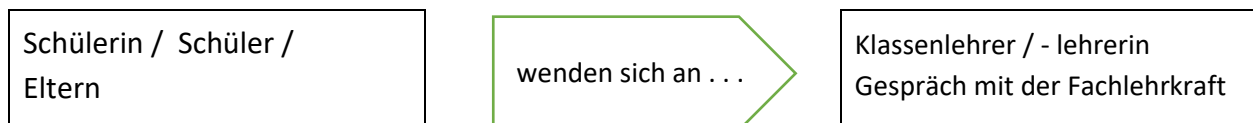
Die engagierte Zusammenarbeit und der offene Gedankenaustausch zwischen Eltern, Schülern und Lehrkräften ist uns an der Möhnesee-Schule immer wichtig. Viele Fragen lassen sich im persönlichen Gespräch, über einen kurzen Anruf oder per Mail schnell lösen. In schwierigeren Situationen wollen wir allen Beteiligten ein klar strukturiertes Konzept anbieten, wie über mehrere Stufen ( falls erforderlich ) eine Klärung oder Lösung herbeigeführt werden kann.

### 1. Stufe: Bitte führen Sie zunächst ein Gespräch mit der direkt betroffenen Person!



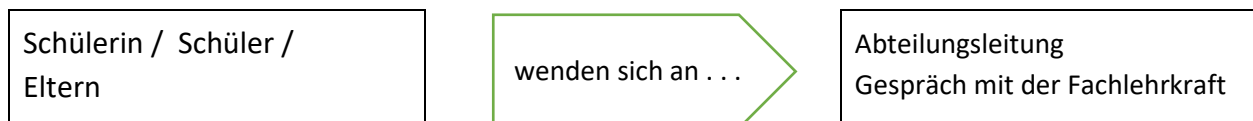
keine Einigung oder Verständigung:

### 2. Stufe: Schalten Sie erst dann die Klassenleitung ein:



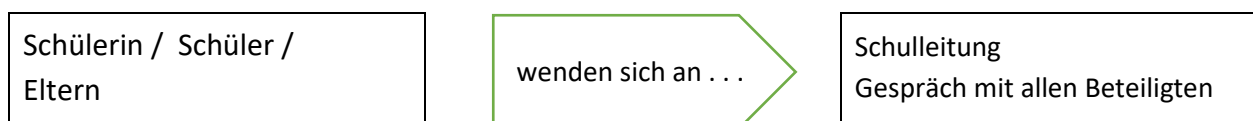
keine Einigung oder Verständigung:

### 3. Stufe: Die Abteilungsleitung steht als nächste Gesprächsebene zur Verfügung:



keine Einigung oder Verständigung:

### 4. Stufe: Die Schulleitung schaltet sich ein:



In unserer Schule arbeiten rund 450 Schülerinnen und Schüler sowie 40 Lehr- und Fachkräfte zusammen, um die Schülerinnen und Schüler zu bilden und zu erziehen, um personelle, fachliche und soziale Kompetenzen zu entwickeln und auszubauen.

Schüler, Eltern, Lehrkräfte und viele weitere Mitarbeiter haben unterschiedliche Ansprüche, Erwartungen, Ziele und Verhaltensweisen und sie gehören unterschiedlichen Generationen an. An jedem Tag werden schülerbezogene Entscheidungen und Bewertungen getroffen. Auch wenn sie mit Sachverstand und Überlegung begründet getroffen werden, kann die eine oder andere Entscheidung hinterfragt werden oder Widerspruch hervorrufen.

Deshalb sind Nachfragen, Einwände, Widersprüche oder Konflikte in einer Schule nichts Ungewöhnliches.

Das Konflikt- und Beschwerdemanagement versucht in diesen Fällen zu einvernehmlichen Lösungen, die auch langfristig tragfähig sind, zu kommen.

Es ist das Ziel der Schule, Konflikte und Beschwerden in gegenseitigem Respekt konstruktiv zu lösen. Die Auslöser der Auseinandersetzung sollen erkannt, Vorkommnisse geklärt, Unstimmigkeiten entschärft und Fehler behoben werden. Dazu ist es erforderlich, Einwände, Beschwerden und Konflikte ernst zu nehmen und ihnen auf den Grund zu gehen. Verbindende Intention muss es sein, die Zusammenarbeit der Beteiligten zu verbessern, um den Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule möglichst gut erfüllen zu können. Dabei sind Lösungen in einigen Fällen sofort erreichbar, in anderen Fällen wird sich ein längerer Lösungsprozess anschließen.

#### **Wir lassen uns von folgenden Grundsätzen leiten:**

- Anfragen, Einwände, Konflikte sollen in jedem Fall zunächst dort vorgetragen werden, wo der Grund dafür aufgetaucht ist. Das heißt: Schüler / Eltern wenden sich grundsätzlich zunächst an die Fachlehrerin / den Fachlehrer.
- Erst wenn dort keine Lösung zu erzielen ist, wird die nächste Ebene eingeschaltet. Ist mit der Fachlehrkraft keine Einigung zu erzielen, kann die Klassenleitung eingeschaltet werden. Gelingt auch auf dieser Ebene keine Einigung, wenden sich die Betroffenen an die Abteilungsleitung. Letzte Ebene in der Schule ist die Schulleitung.
- Erst wenn in der Schule trotz konstruktiver Bemühungen keine Abhilfe geschaffen werden kann, ist die Schulaufsicht / Bezirksregierung einzuschalten.
- Alle Beteiligten werden gehört, bevor eine Bewertung des Vorfalls oder der Beschwerde erfolgt.

Ein Gespräch über Einwände, Beschwerden oder Konflikte sollte unter angemessenen Rahmenbedingungen stattfinden. Wir halten folgende Vorüberlegungen für wichtig:

- Vereinbaren Sie Gespräche bitte zeitnah per Email oder über das Sekretariat in der Schule.
- Alle Beteiligten sollten nicht unüberlegt / spontan reagieren.
- Ad-hoc-Gespräche ( z. B. vor dem Unterricht oder in den Pausen ) lassen sich bei voller Unterrichtsverpflichtung in der Regel nicht einrichten. Pausen sind für Gespräche mit den

Lehrerinnen / Lehrern keine geeigneten Zeiten, weil in dieser Zeit Absprachen, Rückmeldungen zwischen den Kollegen und Unterrichtsvorbereitungen stattfinden.

- Alle Beteiligten wählen einen sachlichen Ton und verzichten auf Vermutungen, Unterstellungen und Unwahrheiten.
- Alle Beteiligten verzichten auf Anklagen und Beleidigungen.
- Dem Gesprächspartner wird Respekt entgegengebracht, seine Kompetenz wird respektiert.
- Die Beteiligten nehmen den Standpunkt der anderen Seite wahr und bedenken diesen.
- Beide Seiten können Personen des Vertrauens bei Bedarf hinzuziehen

Es ist sinnvoll, ein Protokoll anzufertigen und eine Zielvereinbarung zu formulieren. Das Protokoll wird von beiden Seiten unterschrieben. Wird keine Einigung erzielt, sollte auch dieser Status im Protokoll festgehalten werden.

Konflikte, die sich aus Kontakten in sozialen Netzwerken ergeben, werden in letzter Zeit vermehrt von Schülern und Eltern in die Schule hineingetragen. Auseinandersetzungen, die hier ausgetragen werden, spielen sich in aller Regel in der Freizeit außerhalb der Schule ab. Die Schule kann diese Prozesse nicht beeinflussen und die Folgen können hier nicht abgearbeitet werden, es sei denn, sie wirken sich direkt auf den Unterricht aus. Die Mönesees-Schule wird im Rahmen der medienpädagogischen Arbeit Seminare / Vorträge / Gesprächsrunden anbieten, um Schülern und Eltern die Chancen und Risiken der sozialen Netzwerke deutlich zu machen und eine sinnvolle Nutzung zu fördern.