



## Beschwerderegulung

Trotz aller Bemühungen um ein ausgeglichenes Miteinander und einen guten Ton sind Konflikte nicht gänzlich zu vermeiden. Entscheidend für das Schulklima ist der Umgang mit diesen Konfliktfällen und manchmal daraus resultierenden Beschwerden.

### Grundsätzliches

- Beschwerden sollten zunächst zwischen den **direkt Beteiligten** besprochen und möglichst einvernehmlich geregelt werden. **Allerdings muss für den Beschwerdeführer der Weg in die nächste Instanz immer offen sein.** Besteht der Beschwerdeführer darauf, darf dies sich nicht nachteilig für ihn und sein Anliegen auswirken.
- Es muss auch möglich sein, dass der Beschwerdeführer direkt mit der nächsten Instanz ohne Beisein der anderen direkt Beteiligten spricht. Es ist dabei immer anzustreben, zu einem gemeinsamen Gespräch unter Hinzuziehung aller Beteiligten zu kommen.
- Es ist erforderlich, sich für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde genügend Zeit zu nehmen. Wird jemand „zwischen Tür und Angel“ angesprochen, sollte derjenige sich das Anliegen kurz anhören und dann einen Termin vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und die Problemlösung sollen möglichst zügig erfolgen.
- Beschwerden sollten direkt mündlich, können aber auch in Briefform oder als e-Mail vorgebracht werden.
- Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform.
- Wird der Schulleitung oder der Landesschulbehörde eine Beschwerde direkt mitgeteilt, so werden diese auf das an der Schule gültige Verfahren zur Beschwerderegulung verweisen. Bei Verfahrensfragen bietet die Schulleitung Unterstützung an.

**Wichtig:** Aussagen, Lösungsansätze, Vereinbarungen etc. werden immer in einem Protokoll festgehalten; nach einer miteinander festgelegten Zeit ist eine Überprüfung durchzuführen.

# Beschwerdewege

1. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Mitschülerinnen/ Mitschüler
2. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen
3. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrern/ Päd. Mitarbeiterinnen über Schülerinnen/ Schüler
4. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Mitschülerinnen/ Mitschüler ihrer Kinder
5. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen
6. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schulleitung
7. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen über Erziehungsberechtigte
8. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen über Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen
9. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen über Schulleitung

## 1. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Mitschülerinnen/ Mitschüler

### Schritt 1

Die Schülerinnen/Schüler wenden sich an die Streitschlichter.

Ziel: Schlichtungsabkommen über den künftigen Umgang miteinander.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 2

Die Schülerinnen/Schüler tragen das Problem im wöchentlich stattfindenden Klassenrat vor.

Ziel: Mündliche und/ oder schriftliche Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 3

Die Schülerin/ der Schüler spricht mit der(dem) Klassenlehrerin (Klassenlehrer), welche (r) ein Gespräch zwischen den beteiligten Schülerinnen/ Schülern oder in der Klasse begleitet.

Ziel: Mündliche und/oder schriftliche Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander, gegebenenfalls erste Erziehungsmaßnahmen.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 4

Die Klassenlehrerin/ der Klassenlehrer veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen Schülerinnen/ Schüler unterrichten.

Ziele:

- Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes.
- Information der betroffenen Schülerinnen/ Schüler.
- Schriftliche Inkenntnissetzung der Erziehungsberechtigten.
- Beratungslehrers/ der Beratungslehrerin um Hilfe bitten, gegebenenfalls LÜBUS einschalten

bei erneuter Erfolglosigkeit

## Schritt 5

Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die Klassenlehrerin/ den Klassenlehrer zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.

Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen  
oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen, gegebenenfalls Maßnahmen nach § 61 NSchG

Die Schritte sind **nicht** einzuhalten bei **Gefahrensituationen**. In diesen Fällen ist von dem Grundsatz, kein Kind anzufassen, abzusehen und dem Opfer durch räumliche Trennung der Kontrahenten Hilfestellung zugeben. Die Schulleitung ist unverzüglich zu unterrichten und entscheidet über die weitere Vorgehensweise.

## 2. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen

### Schritt 1

Die Schülerin/ der Schüler spricht persönlich mit der betroffenen Lehrerin/ Päd. Mitarbeiterin, ggf. in Begleitung einer Mitschülerin/ eines Mitschülers (Klassensprecherin/ Klassensprecher) oder in der Klasse (Klassenrat).

Ziel: Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 2

Die Schülerin/ der Schüler wendet sich an die Klassenlehrerin/den Klassenlehrer. Im Gespräch wird der Konflikt von verschiedenen Seiten betrachtet. Dabei kann vereinbart werden, dass die Klassenlehrerin/ der Klassenlehrer ein Gespräch mit der/dem betroffenen Lehrerin/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterin führt.

Ziele: Verdeutlichung des Ernstnehmens und der Unterstützung für die Beschwerde,  
Versachlichung des Konflikts,  
Vereinbarung über das weitere Vorgehen, z. B. Rückmeldung über das geführte Gespräch mit der/dem betroffenen Lehrerin/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterin.

bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 3

Die Parteien wenden sich an den Beratungslehrer/ die Beratungslehrerin.

Ziele: Versachlichung des Konflikts,  
Vereinbarung über das weitere Vorgehen.

bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 4

Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten. Auch die Eltern der Schüler nehmen ggf. an diesen Gesprächen teil.

Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen.

### 3. Beschwerden von LehrerInnen/ Päd. Mitarbeiterinnen über Schülerinnen/ Schüler

#### Schritt 1

Die Lehrerin/ der Lehrer/ die Päd. Mitarbeiterin spricht mit der betroffenen Schülerin/dem betroffenen Schüler persönlich oder in der Klasse/ Betreuungsgruppe.

Ziel: Mündliche/ schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln.  
bei Erfolglosigkeit

#### Schritt 2

Sofern nicht selbst Beschwerde führend, wird die Klassenlehrerin/ der Klassenlehrer eingeschaltet und veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften/ den Päd.

Mitarbeiterinnen, die die betroffenen Schülerinnen/ Schüler unterrichten/ betreuen.

Ziele: Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes.  
Information der betroffenen Schülerinnen/ Schüler.  
Schriftliche Inkenntnissetzung der Erziehungsberechtigten.

bei erneuter Erfolglosigkeit

#### Schritt 3

Die Parteien wenden sich an den Beratungslehrer/ die Beratungslehrerin.

Ziele: Versachlichung des Konflikts, Mediation,  
Vereinbarung über das weitere Vorgehen mit den Erziehungsberechtigten,  
außerschulische Hilfsangebote in Anspruch nehmen (ASF, LÜBUS)

bei erneuter Erfolglosigkeit

#### Schritt 4

Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die Klassenlehrerin/ den Klassenlehrer zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.

Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen  
oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen, gegebenenfalls Maßnahmen nach § 61 NSchG

### 4. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Mitschülerinnen/ Mitschüler ihrer Kinder

#### Schritt 1

Die Erziehungsberechtigten sprechen mit der Klassenlehrerin/ dem Klassenlehrer. Im Gespräch wird der Konflikt von verschiedenen Seiten betrachtet.

Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.  
bei Erfolglosigkeit

#### Schritt 2:

Die Klassenlehrerin/ der Klassenlehrer führt das Gespräch mit allen Betroffenen.

Ziel: Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung,  
ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

### Schritt 3:

Klassenlehrerin/ Klassenlehrer vereinbaren einen Termin mit allen Beteiligten bei der Schulleitung.

Ziel: Beratung der beteiligten Parteien,  
Durchführung eines Zielvereinbarungsgespräches,  
ggf. Unterstützung bei der Suche nach externe Hilfen.  
bei erneuter Erfolglosigkeit:

### Schritt 4:

Die Schulleitung wird informiert und schaltet externe Hilfen ein (z.B. Jugendamt, LSchB)

Ziel: Lösungsfindung durch Behördeneinsatz.

## 5. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen

### Schritt 1

Die Erziehungsberechtigten sprechen mit der betroffenen Lehrerin/ dem Lehrer/ der Päd. Mitarbeiterin persönlich.

Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 2

Die Erziehungsberechtigten sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, z. B. Klassenelternvorsitzende/ Klassenelternvorsitzender erneut mit der betroffenen Lehrerin/ dem betroffenen Lehrer/ der Päd. Mitarbeiterin persönlich. Die Lehrkraft/ die Päd. Mitarbeiterin kann bei Bedarf eine entsprechende Fachleitungsververtretung und/ oder die Personalvertretung am Gespräch teilnehmen lassen.

Ziele: Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen  
Lösungswegfindung,  
ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.  
bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 3

Die Parteien wenden sich an den Beratungslehrer/ die Beratungslehrerin.

Ziele: Versachlichung des Konflikts,  
Vereinbarung über das weitere Vorgehen  
bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 4

Die Schulleitung wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.

Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen.

## 5. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrern/ Päd. Mitarbeiterinnen über Erziehungsberechtigte

### Schritt 1:

Die Lehrerin/ der Lehrer/ die Päd. Mitarbeiterin führt das direkte Gespräch mit den Erziehungsberechtigten.

Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.  
bei Erfolglosigkeit:

### Schritt 2:

Sofern sie/ er nicht selbst betroffen ist, führt die Klassenlehrerin/ der Klassenlehrer das Gespräch mit allen Betroffenen

Ziel: Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung,  
ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

### Schritt 3:

Klassenlehrerin/ Klassenlehrer vereinbaren einen Termin mit allen Beteiligten bei der Schulleitung.

Ziel: Beratung der beteiligten Parteien,  
Durchführung eines Zielvereinbarungsgesprächs,  
ggf. Unterstützung bei der Suche nach externe Hilfen.

bei erneuter Erfolglosigkeit:

### Schritt 4:

Die Schulleitung wird informiert und schaltet externe Hilfen ein (z.B. Jugendamt, LSchB)

Ziel: Lösungsfindung durch Behördeneinsatz

## 6. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

### Schritt 1

Die Erziehungsberechtigten führen ein direktes Gespräch mit der Schulleitung.

Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 2

Die Erziehungsberechtigten sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, des Schulelternrates oder des Schulvorstandes erneut mit der Schulleitung.

Ziele: Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung,  
ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 3

Die Erziehungsberechtigten kontaktieren die zuständige Außenstelle der Landesschulbehörde. Die Schulleitung erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen der Außenstelle mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

## 7. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrern/ Päd. Mitarbeiterinnen über Lehrerinnen/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen

### Schritt 1

Die/ der Beschwerde führende Lehrerin/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterinnen sucht das direkte Gespräch zur/ zum betroffenen Kollegin/ Kollegen. Gegenstand des Gesprächs ist der Austausch über den bestehenden Konflikt.

Ziele: Sachverhaltsklärung,  
Darlegung der individuellen Wahrnehmung des Konflikts,  
Beratung über Lösungswege

bei Erfolglosigkeit

### Schritt 2

Die beteiligten Lehrer/ Lehrerinnen/ Päd. Mitarbeiterinnen nutzen die Möglichkeit, sich an die Schulpersonalvertretung und/ oder den Beratungslehrer/ die Beratungslehrerin zu wenden.

Ziele: Beratung der beteiligten Parteien,  
Durchführung eines Zielvereinbarungsgesprächs,  
ggf. Unterstützung bei der Suche nach externen Hilfen.

bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 3

Die Schulleitung wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.

Ziele: Lösungsfindung, bei keiner einvernehmlichen Lösung erfolgt eine Maßnahmenanordnung

## 7. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrern/ Päd. Mitarbeiterinnen über die Schulleitung

### Schritt 1

Die/ der Beschwerde führende Lehrerin/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterin sucht das direkte Gespräch mit der Schulleitung.

Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.  
bei Erfolglosigkeit

### Schritt 2

Die/ der Beschwerde führende Lehrerin/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterin wendet sich an den Schulpersonalrat und/ oder den Beratungslehrer und/ oder nimmt – bei Vorliegen der individuellen Voraussetzung – gewerkschaftliche Unterstützung an.

Ziele: Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen  
Lösungswegfindung,  
ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

bei erneuter Erfolglosigkeit

### Schritt 3

Die/ der Beschwerde führende Lehrerin/ Lehrer/ Päd. Mitarbeiterin leitet eine Dienstaufsichtsbeschwerde bei der zuständigen Landesschulbehörde ein. Die Schulleitung erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen der Außenstelle mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

**Ausschluss:**

Dieses Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. Körperverletzung, Diebstahl, unerlaubter Waffenbesitz.

In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben, das Vorgehen ist durch entsprechende Erlasse geregelt.