

## Konzept zur Konfliktlösung

### **1) Umgang mit Konflikten:**

Der Umgang mit Konflikten ist Bestandteil der täglichen Arbeit von allen an der Schule Beteiligten. Für eine gute Kommunikation miteinander wollen wir einen professionellen Umgang mit Beschwerden und Konflikten pflegen.

Werden Beschwerden auch gelegentlich als unerfreulich empfunden, so enthalten sie oft auch Möglichkeiten und Ansatzpunkte für eine positive Weiterentwicklung der Schule. Entscheidend ist die Art des Umgangs mit Beschwerden:

- Wir nehmen Beschwerden ernst und suchen die Ursache des Problems.
- Wir bearbeiten Konflikte dort, wo sie auftreten.
- Wir suchen zeitnah das Gespräch mit dem direkt Betroffenen, um unnötige Eskalationen zu vermeiden.
- Wir reden sachlich miteinander, nicht übereinander.
- Wir vermeiden Tür- und Angelgespräche.
- Gesprächszeiten werden von der Schule vergeben.
- Gespräche sollen den zeitlichen Rahmen einer Stunde nicht überschreiten.
- Wir schalten die Schulleiterin erst ein, wenn direkte Klärungsversuche nicht zum Erfolg geführt haben.
- Wir achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform.
- Eltern und Erziehungsberechtigte haben in der Schule gegenüber Schülerinnen und Schülern keinerlei Beschwerde- und Weisungsbefugnis.

Im Gespräch halten wir uns an wichtige Grundregeln:

Respekt und Toleranz, Kooperationsbereitschaft, Vertraulichkeit, Offenheit und Ehrlichkeit, Fairness und gegenseitige Wertschätzung.

### **2) Dokumentation von Beschwerden:**

Um die Transparenz im Umgang mit Beschwerden zu sichern, werden diese schriftlich festgehalten und im Beschwerdeordner und der Schülerakte abgelegt. Notiert werden beteiligte Personen, Anlass, Inhalt und Ziel sowie Vereinbarungen, Ergebnisse, Umsetzung und Evaluation (siehe Anlage Seite 2).



GRUNDSCHULE  
Völkenrode - Watenbüttel

## Beschwerdeprotokoll

Beschwerdeführer: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Beteiligte Personen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Beschwerdegrund/Konfliktbeschreibung:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Weitere Gesprächstermine:

Datum	Gespräch mit ...	Vereinbarte Zeit /weitere Verfahren .. Zeitraum