



Beschwerde- und Konfliktmanagement

Stand: zweite Fassung, 08/2025

Konflikte und gegensätzliche Interessen sind Teil des Zusammenlebens. Jeder Konflikt und jede Beschwerde werden ernst genommen. Um solche Situationen konstruktiv und zielführend zu behandeln, existiert an unserer Schule ein Leitfaden zum Beschwerde- und Konfliktmanagement.

Dieser enthält zunächst einen Stufenplan zum grundsätzlichen Umgang mit Beschwerden und Konflikten sowie eine Übersicht über mögliche Konfliktsituationen und die jeweils zuständigen Ansprechpartner in aufsteigender Reihenfolge.

Aufkommen eines Konflikts oder einer Beschwerde

1. Wer einen Konflikt oder eine Beschwerde wahrnimmt, prüft zunächst selbstständig, welchen Anteil er oder sie selbst sowie die andere beteiligte Person oder Gruppe daran haben könnten. Die Situation wird möglichst präzise beschrieben, nach Möglichkeit schriftlich festgehalten und den jeweils Betroffenen zur Kenntnis gegeben (1. Stufe der folgenden Übersicht). Insbesondere bei Konflikten zwischen Schülerinnen und Schülern und Lehrkräften können die Klassensprecherinnen und Klassensprecher als Unterstützung und Vermittlung hinzugezogen werden.

2. Wenn auf der ersten Stufe keine Klärung gelingt, wird die 2. Stufe einbezogen. Hierbei werden (nach Möglichkeit) schriftliche Aufzeichnungen oder Gedächtnisprotokolle vorgelegt und es wird gemeinsam versucht, eine Lösung herbeizuführen. In dieser Stufe kann auch mindestens einmal ein Gespräch zwischen einer beteiligten Person und der zuständigen Instanz ohne Anwesenheit der jeweils anderen Beteiligten stattfinden, um eine Klärung vorzubereiten.

3. Die in der 2. Stufe erzielten Ergebnisse werden den Beteiligten mitgeteilt. Falls gewünscht, kann ein moderiertes Gespräch zwischen den Konfliktparteien stattfinden. Die Ergebnisse werden protokolliert und nach einem angemessenen Zeitraum überprüft. Sollte keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden, geht das Verfahren in die 3. Stufe über, bei der die finale Instanz – in der Regel die Schulleitung – einbezogen wird.

1. Konflikte zwischen Schülerinnen/Schülern und Lehrkräften

Betroffene Person	Situation/ Konflikt mit	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Schülerin/ Schüler	Lehrkraft	betroffene Lehrkraft, ggf. mit Klassensprecher	Klassenleitung/ Tutor	Schulleitung
Lerngruppe, ggf. mit Eltern	Lehrkraft	betroffene Lehrkraft, ggf. mit Klassensprecher	Klassenleitung/ Tutor	Schulleitung

Schülerin/ Schüler bzw. Eltern	Unzufriedenheit mit Note	betroffene Fachlehrkraft	Fachleitung / Verantwortliche	Schulleitung
Schülerin/ Schüler	Nachteilsausgleich benötigt	Klassenleitung / Schulsozi- alarbeit → Sibuz → Klassen- konferenz → Schulleitung	-	-
Schülerin/ Schüler	(auch sexuelle) Ge- walt durch Lehrkraft oder nichtpädagogi- sches Personal	Klassenleitung / Tutor / Schulleitung Schulaufsicht Polizei / Staatsanwaltschaft		

2. Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern

Betroffene Person	Situation/ Konflikt mit	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Schülerin/ Schüler	anderer Schülerin oder anderer Schüler	Klassensprecher / Streitschlichter	Klassenleitung/ Tutor	Schulsozialar- beit
Schülerin/ Schüler	Lerngruppe	Klassensprecher	Klassen- oder Fachlehrkraft	Schulsozialar- beit
Schülerin/ Schüler	Mobbing unter Schü- lerinnen und Schülern	Klassenleitung/ Tutor	Antimobbingbe- auftragte / Schulsozialar- beit	Schulleitung
Schülerin/ Schüler	Gewalt (auch sexu- elle) durch Schüle- rin/Schüler	Klassenleitung/ Tutor Schulleitung/ Schulaufsicht Polizei / Staatsanwaltschaft		



3. Konflikte zwischen Lehrkräften / Personal

Betroffene Person	Situation/Konflikt mit	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Lehrkraft	Fachleitung	Fachleitung	Schulleitung	Schulaufsicht
Lehrkraft	Lehrkraft oder nichtpädagogisches Personal	betroffene Lehrkraft / nichtpädagogisches Personal	Schulleitung	Schulaufsicht
Lehrkraft / nichtpädagogisches Personal	Schulleitung	Schulleitung	Personalrat	Schulaufsicht

4. Konflikte zwischen Schülerinnen/Schülern und Personal

Betroffene Person	Situation/ Konflikt mit	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Lehrkraft oder nichtpädagogisches Personal	Schülerin/Schüler	betroffene Schülerin/Schüler	Klassenleitung / Tutor / ggf. Schulsozialarbeit	Schulleitung