

---

## Vom Umgang mit Konflikten

Ein Leitfaden zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden  
an den katholischen Schulen in freier Trägerschaft in Ostbelgien  
Bischöfliche Schule und Technisches Institut Sankt Vith

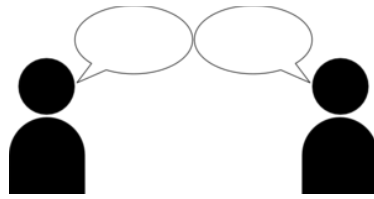
---

Stand: März 2020

In einer Schule begegnen sich täglich zahlreiche Menschen. Da kann es auch mal zu Reibereien oder Unstimmigkeiten kommen. Unzufriedenheitsbekundungen können hierbei sehr wohl ein Wegweiser zur Qualitätsverbesserung sein. Dabei macht allerdings der Ton die Musik. Deshalb legen wir in einer Konfliktsituation besonderen Wert auf einen konstruktiven Austausch mit allen betroffenen Akteuren und achten dabei auf einen gepflegten Ausdruck und Umgang in der Sprache.

Im Folgenden werden verschiedene Szenarien mit den möglichen Beschwerdewegen beleuchtet:

1. Ein direktes Gespräch zwischen den beteiligten Personen (z.B. am Elternabend, zu einem vereinbarten Termin, ...) müsste immer der obligatorische erste Schritt beim Umgang mit schwierigen Situationen sein. Dabei sollte in einer positiven und offenen Art und Weise die Sachlage geklärt werden. Oftmals können so Missverständnisse aus dem Weg geräumt und eine Lösung gefunden werden.
2. Bringt dieses erste Gespräch nicht das gewünschte Resultat, sollte man sich an die nächsthöhere Instanz wenden. Im Falle von Konflikten zwischen Schülern wären das die Fachlehrer, der Klassenleiter, die zuständigen Erzieher, der Präfekt oder das Konflikt-Interventions-Team (KIT). Besteht das Problem zwischen einem Schüler und einem Lehrer, wären die Kontaktpersonen der zuständige Erzieher, der Präfekt oder das KIT. Gegebenenfalls könnten auch externe Dienste wie Kaleido zu Rate gezogen werden. Handelt es sich um einen Konflikt zwischen Eltern und Lehrern, sollten der Klassenleiter und/oder Kaleido involviert werden. Erst wenn weiterhin keine Einigung zustande kommt, wird die Schulleitung hinzugezogen. Die vorhergenannten Gespräche müssen allerdings stattgefunden haben und protokolliert worden sein. Jede Beschwerde muss schriftlich bei der Schulleitung eingereicht werden. Sollte der Konflikt sich auf letztere beziehen, ist der Schulträger (VOG Bischöfliche Schulen in der DG) der richtige Ansprechpartner. Sobald es zu einer Klärung gekommen ist und spätestens sechs Monate danach, werden die genannten Schriftstücke vernichtet bzw. gelöscht.
3. Erst wenn alle internen Beschwerdeverfahren ausgeschöpft sind und die unternommenen Schritte nachgewiesen werden, kann man sein Anliegen an die Behörden weiterleiten. Dabei ist zuerst die Schulinspektion zuständig: Sie behandelt Beschwerden, die schulische Belange betreffen. Diese müssen per Einschreiben eingereicht werden. Anonyme Beschwerden werden nicht berücksichtigt. Die Schulinspektion prüft den beanstandeten Sachverhalt, versucht zu vermitteln und Lösungsansätze zu finden. Sollte auch dieser Schritt nicht weiterführen, bleibt der Ombudsdienst der DG eine weitere Beschwerdeinstanz. Der Ombudsdienst prüft Entscheidungen oder Vorgehensweisen von Bildungseinrichtungen der DG auf Rechtmäßigkeit, Zweckmäßigkeit, Angemessenheit und Korrektheit. Er trifft keine Entscheidungen, versucht aber das gegenseitige Verständnis zwischen den Konfliktparteien zu fördern. Der Ombudsdienst kann gegebenenfalls Empfehlungen aussprechen.



1. Direktes Gespräch zwischen den beteiligten Personen (z.B. am Elternabend oder einem vereinbarten Termin): Klärung der Sachlage, positive und offene Kommunikation.

EINIGUNG



KEINE EINIGUNG

2. Gespräch mit dem/den zuständigen, nächsthöheren Verantwortlichen

Schüler-Schüler-Konflikt

Schüler-Lehrer-Konflikt

Eltern-Lehrer-Konflikt

Eltern-Schulleitung-Konflikt

Fachlehrer  
Klassenleiter  
Erzieher/Präfekt  
MIT

Erzieher  
Präfekt  
MIT  
Evtl. Kaleido

Klassenleiter  
Evtl. Kaleido

Schulträger  
VOG Bischöfliche  
Schulen in der DG  
Kaperberg 2-4  
4700 Eupen



KEINE EINIGUNG

**Schulleitung**  
Die Schulleitung behandelt Beschwerden nur, wenn die oben genannten Gespräche im Vorfeld stattgefunden haben und protokolliert wurden. Die Beschwerde muss schriftlich eingereicht werden.



KEINE EINIGUNG

3. Einschalten der zuständigen Behörden

**Schulinspektion**  
Die Schulinspektion behandelt Beschwerden nur, wenn die oben genannten Gespräche im Vorfeld stattgefunden haben. Die Beschwerde muss per Einschreiben eingereicht werden. Anonyme Beschwerden werden nicht berücksichtigt.

Anschrift: MDG – Schulinspektion, Gospert 1, 4700 Eupen



KEINE EINIGUNG

**Ombudsdienst**  
Der Ombudsdienst vermittelt bei Beschwerden gegen Entscheidungen oder Vorgehensweisen von Bildungseinrichtungen der DG.

Ombudsfrau Marlene Hardt  
www.dg-ombudsfrau.be  
beschwerde@dg-ombudsfrau.be

**⚠** Die möglichen rechtlichen Schritte bei Unzufriedenheit mit einer **Versetzungsentscheidung** oder einem **Schulverweis** sind in der Studienordnung der Schule festgehalten (!! Einspruchsfrist !!)