



September 2019

## **Beschwerdekonzzept**

In einer Schulgemeinschaft treffen die Interessen vieler Menschen täglich aufeinander. Es ist selbstverständlich, dass nicht alle immer der gleichen Meinung sein können. Deshalb gibt es in unserer Schule klare Vorgehensweisen im Umgang mit Kritik.

Beschwerden sind ein Wunsch nach Veränderung. Sie werden von uns ernst genommen und reflektiert, um zu einer für alle zufriedenstellenden Lösung oder Regelung zu gelangen.

Wir bemühen uns um rechtzeitige Bearbeitung, damit Eskalationen oder Verhärtungen auf beiden Seiten vermieden werden können.

Hierfür ist es notwendig, sich genügend Zeit für die Gespräche zu nehmen und nicht „zwischen Tür und Angel“ Schnelllösungen zu suchen. Ein möglichst zeitnaher Termin wird vereinbart. Das ermöglicht beiden Parteien, sich auf das Gespräch vorzubereiten.

Im Sinne einer konstruktiven, sachlichen Konfliktbewältigung ist eine Lösung für ein Problem zu finden, ohne die Person des Gegenübers anzugreifen.

Ein professioneller und transparenter Umgang mit Problemen steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima und der Steigerung der Qualität der Schule bei.

## **Ablauf des Beschwerdeverfahrens:**

Da die meisten Beschwerden von unzufriedenen Eltern an uns herangetragen werden, soll mit dieser Personengruppe begonnen werden:

### **Eltern**

1. Die Beschwerde soll immer zuerst der betroffenen Lehrkraft, päd. Mitarbeitern oder Betreuungskräften vorgetragen und in einem Gespräch eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung angestrebt werden. **In erster Linie sind also die jeweiligen betreffenden Personen die Gesprächspartner bei Problemen und Beschwerden.**

2. Sollten diese Gespräche erfolglos sein, wenden sich die Beteiligten an die Schulleitung. Sie wird zuerst einmal folgende Fragen prüfen:
- Worum geht es?
  - Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?
  - Wie kann eine Einigung erzielt werden?

Die Schulleitung nimmt zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung.

Sie bietet Unterstützung an und vereinbart einen Termin für ein Gespräch mit allen Betroffenen.

Geht es um das Verhalten eines Schülers/einer Schülerin, der/die nach Meinung der Eltern von einem Lehrer ungerecht behandelt wird, können zu dem Gespräch alle den Schüler/ die Schülerin unterrichtenden Lehrer/ Lehrerinnen eingeladen werden. Auch der Schüler/ die Schülerin kann (wenn es sinnvoll scheint) an dem Gespräch teilnehmen.

## **Schüler**

Schülerinnen und Schüler werden in unserer Schule gemäß unserem Leitbild als Persönlichkeit mit ihren Stärken und Schwächen von den Lehrkräften wahr- und ernstgenommen. Jeder Einzelne hat die Möglichkeit, **seine Anliegen in angemessener Form dem Lehrer/der Lehrerin gegenüber vorzubringen**.

In den 2.; 3. und 4. Klassen werden zu Beginn des Schuljahres und in den 1. Klassen ab dem zweiten Schulhalbjahr Klassensprecher gewählt. Bei Problemen haben alle Schülerinnen und Schüler der Klasse die Möglichkeit, sich an **die /den Klassensprecherin / Klassensprecher zu wenden**, wenn der Konflikt nicht selbstständig gelöst werden konnte.

Beschwerden über Mitschüler können auch der Klassenlehrerin/dem Klassenlehrer vorgetragen und mit deren/dessen Hilfe geklärt werden.

In den **Pausen stehen die Aufsicht führenden Personen** für Beschwerden zur Verfügung, in den **Unterrichtsstunden die unterrichtende Lehrkraft oder Klassenlehrkraft**.

In besonders schwierigen Fällen kann danach das Gespräch mit der Schulleitung gesucht werden.

## **Lehrkräfte und nicht lehrendes Personal der Schule**

Für eine gelungene Konfliktkultur innerhalb des Kollegiums ist Offenheit und Vertrauen eine wesentliche Voraussetzung. Kritik sollte sachlich und begründet geäußert werden und den anderen nicht verletzen.

Eine geäußerte Kritik ist ein ernst gemeintes und deshalb ernst zu nehmendes Anliegen. Nicht angesprochene Probleme können eskalieren und die Zusammenarbeit gefährden.

Bewährte Vorgehensweise:

- Direkte Ansprache der betroffenen Person.
- Wenden an den Personalrat.
- Vereinbarung eines gemeinsamen Gesprächs mit dem Personalrat.
- Hinzuziehen einer objektiven externen Person oder Institution.

### **Fazit:**

Wir bemühen uns in jedem Beschwerdefall konfliktlösende Vereinbarungen anzustreben.

Jeder, der Kritik äußert, hat die Hoffnung, dass sein Gegenüber oder ein Umstand sich ändert. Ohne diese Erwartung würde er sich die Mühe sparen und den Kontakt abbrechen. Man kann Kritik also durchaus auch als Zeichen der Wertschätzung auffassen. Dies gilt im persönlichen Alltag genauso wie im Schulalltag.

Wir sind bereit, Kritik anzunehmen und konstruktiv zu bearbeiten, weil wir wissen, dass nur so ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule möglich ist.

Das Kollegium und die Mitarbeiter der Grundschule Eimbeckhausen