

## Beschwerdekonzzept

### I Zielsetzung

In unserer Schule werden verschiedene Aktivitäten zur Gewaltprävention durchgeführt, Regeln zum Zusammenleben erstellt, unterschiedliche Formen der Konfliktlösung praktiziert und haben dies in dem Leitbild unserer Schule aufgenommen:

***Alle in unserer Schule beteiligten Personen pflegen miteinander einen partnerschaftlichen Umgang und begegnen sich respektvoll.***

### II Grundsätze zum Umgang mit Beschwerden

Konflikte sollten dort bearbeitet werden, wo sie entstehen.

Beschwerden sollten ernst genommen werden.

Eine Verpflichtung zur Zusammenarbeit sollte auf Seiten beider Parteien bestehen.

### 1. Beschwerderegulung

Im Folgenden werden die Beschwerdewege für die häufigst auftretenden Fälle skizziert:

#### A Beschwerderegulung für die Schülerschaft

##### Fall 1: Beschwerde Schüler über Mitschüler

→ Klassenlehrkraft als erster Ansprechpartner

Diese entscheidet:

- sofortige Lösung
- oder: Einbeziehung weiterer betroffener Lehrkräfte
- oder: Einbeziehung Beratungslehrkraft
- oder: Einbeziehung Schulleitung

→ oder (Alternativweg): Einbeziehung der Streitschlichter

#### Pausensituation

- Erster Ansprechpartner ist die aufsichtführende Lehrkraft
- sofortige Klärung
- oder: Einbeziehung Klassenlehrkraft

## **Fall 2 Beschwerden über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Erster Ansprechpartner ist die Klassenlehrkraft
- oder: Beratungslehrkraft als Ansprechpartner
- oder: Vertrauenslehrkraft als Ansprechpartner

## **2. Beschwerderegulung für die Elternschaft**

### **Fall 1 Elternbeschwerden über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Schulleitung
- Wenn keine Einigung, Einschaltung des zuständigen Dezernenten der Landesschulbehörde

Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, so wird diese zuerst erfragen, ob das Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft gesucht wurde und ggf. an die zuständige Lehrkraft verweisen.

### **Fall 2 Beschwerden über die Schulleitung**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Wenn keine Lösung zu erzielen ist, Einschaltung des zuständigen Dezernenten der Landesschulbehörde

## **3. Beschwerderegulung für die Lehrkräfte**

Rechtlicher Hinweis: Lehrkräfte sind an den Dienstweg gebunden.

### **Fall 1 Beschwerden Lehrkräfte über Eltern**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung Schulleitung

### **Fall 2 Beschwerden Lehrkräfte über Kolleginnen und Kollegen**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung des Personalrats

### **Fall 3 Beschwerden Lehrkräfte über Schulleitung**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung des Personalrats
- Wenn keine Einigung, Einschaltung des zuständigen Dezernenten der Landesschulbehörde

#### **4. Beschwerderegulung für das städtische Personal (Sekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte)**

- Die direkte Klärung / ein Gespräch mit dem direkt Betroffenen ist immer wünschenswert
- Wenn keine Einigung, Einschaltung der Schulleitung
- Bei Nichtklärung Miteinbeziehung des Schulträgers (Stadt Nienburg)

### **III Thesen zur Zusammenarbeit zwischen Lehrkräften und Erziehungsberechtigten in Beschwerdefällen**

#### **Wenn Eltern in die Schule kommen, kehren sie zurück.**

Sie haben immer Erfahrungen mit der Institution und mit einzelnen Lehrkräften gesammelt, die ihre aktuelle Einstellung prägen. Vorgeschichten werden mitgebracht.

#### **Eltern kommen auf ein fremdes Terrain.**

Sie kommen in eine unbekannte und fremde Umgebung, in der sie sich zunächst orientieren müssen und behaupten wollen.

#### **Eltern kommen als Fachleute und Verteidiger für ihr Kind.**

Sie kennen ihr Kind am besten und teilen dies auch gerne mit. Als Ersterzieher haben sie einen natürlichen Vorsprung vor den Lehrkräften.

#### **Eltern kommen mit ihrer familieneigenen Kommunikationskultur.**

Sie haben ihre eigene Sprache, die mit der in der Schule gepflegten nicht deckungsgleich ist. Sprachliche Barrieren können durch eine schuleigene Fachsprache zusätzlich wachsen.

#### **Eltern stellen sich selbst dar.**

Die Selbstdarstellung und Positionierung gehört zur Rollenklärung und ist kommunikativ als Selbstoffenbarung zu verstehen.

#### **Eltern kommen mit dem Anliegen und Interessen.**

Sie wollen mit ihrem Besuch den schulischen Erfolg ihres Kindes sichern oder unterstützen.

### **IV Literatur**

<http://www.schule-management.de/eltern/beschwerdemanagement/>

<http://www.pr-schulen-bremen.de/archiv/beschwerdemanagement.pdf>

<http://de.wikipedia.org/wiki/Beschwerdemanagement>

<http://www.symposion.de/qm-service/qm-service05.htm>