

# Beschwerdekonzzept

der



## Konzept der Beschwerderegulung

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem Menschen verschiedenen Alters aufeinandertreffen. Konflikte gehören immer wieder zum Schulalltag.

### Ziele:

Wir an der Marienschule Barßel

- sehen Konflikte und deren Lösung als einen wichtigen und auch notwendigen Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung
- wollen Konflikte sachlich lösen, um die Zufriedenheit aller Mitglieder zu fördern.
- wollen einen systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten führen, um Handlungen und Maßnahmen transparenter aufzuzeigen.

### Grundsätze

- Die hier vorliegende Beschwerderegulung setzt sich zum Ziel, eine für unser Schulklima förderliche Richtung für den Umgang mit Beschwerden zu weisen und Wege für einen systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten aufzuzeigen.
- Wir wollen Beschwerden grundsätzlich als Anhaltspunkte für eine positive Weiterentwicklung unserer Arbeit ansehen. Nur die Kenntnis von Problemen oder Differenzen kann uns in die Lage versetzen, Fehler abzustellen, Eskalationen zu vermeiden und damit die Zufriedenheit aller Mitglieder unserer Schulgemeinschaft zu steigern.
- Beschwerden wollen wir mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen. Dieses schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde.
- Wir finden es wichtig, uns für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde genügend Zeit zu nehmen. Wird jemand „zwischen Tür und Angel“ angesprochen“, sollte derjenige sich das Anliegen kurz anhören und dann einen Termin verabreden. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich angemessen auf das Gespräch vorzubereiten.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde und die Problemlösung sollen möglichst zügig erfolgen.
- Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform.
- Das vorliegende Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. Körperverletzung, Diebstahl oder unerlaubten Waffenbesitz. In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben, die das Vorgehen durch entsprechende Erlasse regeln.

Den Eltern und Schülern/innen werden am Schuljahresanfang die Regeln an unserer Schule für das Miteinander ausführlich mitgeteilt. Hierzu wurde eine Erziehungsvereinbarung entwickelt.

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte oder deren Kinder können nur dann aufgegriffen werden, wenn die angesprochenen Probleme das Unterrichtsgeschehen oder den Schulalltag unmittelbar beeinträchtigen.

Zum geregelten Umgang mit Konflikten auf verschiedenen Beschwerdeebenen wurden folgende Regelungen erarbeitet.

1. Beschwerden von Schülern über Schüler
2. Beschwerden von Schülern über Lehrer
3. Beschwerden von Lehrern über Schüler
4. Beschwerden von Lehrern über Lehrer
5. Beschwerden von Eltern über Lehrer
6. Beschwerden von Eltern über Schüler
7. Beschwerden der Öffentlichkeit über Schüler
8. Beschwerden über die Schulleitung

**Grundsätzlich gilt für die Marienschule Barßel :**

***Eine klare Beschwerderegung dient einer guten Konfliktlösung.***

**1. Beschwerden von Schülern über Schüler**

Dabei ist das oberste Prinzip, in der Konfliktsituation zunächst mit dem Konfliktpartner zu sprechen.

Die Kinder werden durch das Programm **Faustlos** geschult, ihre Probleme selbständig zu lösen. Führt dies nicht zu einer Lösung des Problems, ist der nächste Ansprechpartner entweder die Pausenaufsicht, Streitschlichter, der Klassenlehrer oder der Fachlehrer.

Nach wiederholten Konflikten der gleichen Parteien müssen diese sich bei den **Streitschlichtern** um eine Lösung bemühen. Die Streitschlichter arbeiten nach dem in der Schule aufgestellten Streitschlichterprogramm.

Dauern die Konflikte an, sind die Konflikte gravierend oder kann keine Lösung gefunden werden, sind die Eltern zu informieren mit der Erziehungsvereinbarung und die nicht eingehaltenen Regeln. In der Regel wird ein Gespräch mit den Eltern/ Erziehungsberechtigten geführt.

Im äußersten Fall muss eine Klassenkonferenz einberufen werden.

**2. Beschwerden von Schülern über Lehrer**

Bei Beschwerden von Schülern über Lehrer gilt zunächst wiederum das oben beschriebene Grundprinzip der direkten Ansprache.

Bleibt dies erfolglos, ist der nächste Ansprechpartner der Klassenlehrer.

Bei weiteren Problemen findet ein Gespräch zwischen betroffenen Lehrer, Klassenlehrer und einem Schülervertreter statt.

**3. Beschwerden von Lehrern über Schüler**

Führt das Gespräch des Lehrers mit dem Schüler nicht zu einer Lösung des Konfliktes, sind der Klassenlehrer bzw. das Team oder der Fachlehrer oder die Eltern einzubeziehen. In dem kollegialen Team wird gemeinsam beraten, wie der Konflikt dauerhaft zu lösen ist. Auch hier stellt die Klassenkonferenz das letzte Mittel dar. Aktennotizen sind davor anzufertigen und in der Akte abzulegen. (Vorlage)

**4. Beschwerden von Lehrern über Lehrer.**

Die Kollegen an der Marienschule Barßel gehen davon aus, dass sie so professionell arbeiten, dass sie diese Beschwerden direkt mit dem Konfliktpartner sachlich klären können. Bei Bedarf ist es üblich, sich Hilfe aus dem neutralen Kollegium zu holen oder schließlich den Schulleiter um Vermittlung zu bitten.

## 5. **Beschwerden von Eltern über Lehrer**

Schon zu Beginn eines jeden Schuljahres wird auf dem ersten Elternabend eine gute partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern angestrebt, die auch auf Offenheit in Konfliktsituationen abzielt. So werden die Eltern auf Elternabenden und Elternsprechtagen gebeten, sich bei Fragen z. B. zum Unterrichtsstil, zu Unterrichtsinhalten, Lehrer- und Schülerverhalten u. ä. an die betreffende Lehrkraft zu wenden, um im direkten Gespräch eine Klärung des Sachverhaltes herbeiführen zu können. Damit ist eine Basis geschaffen, die dem Klassenlehrerteam, den Eltern und ggf. den Fachlehrern eine angemessene Konfliktlösung ermöglicht. Eltern sollen sich grundsätzlich an die entsprechenden Fach- und Klassenlehrer wenden und nur in nicht zu lösenden Fällen wird der Schulleiter gebeten, zu vermitteln.

Sollten Eltern, um ihrer Beschwerde mehr Gewicht zu verleihen, sich direkt an die Schulleitung wenden, erfolgt zunächst ein informierendes Gespräch zwischen der Schulleitung und dem Kollegen/der Kollegin, an dem bei Bedarf auch der Personalrat teilnimmt. Darauf folgt dann ein Gespräch zwischen den Eltern, der Schulleitung und der betreffenden Lehrperson, um gemeinsam eine Lösung des Problems zu erarbeiten. Es ist die Aufgabe der Schulleitung, die Beschwerden ernst zu nehmen, den Sachverhalt zu klären, Position zu beziehen und die Art der Bearbeitung festzulegen.

## 6. **Beschwerden von Eltern über Schüler**

Beschwerden von Eltern, die nicht die eigenen Kinder betreffen, sollten auf die eigentlichen Konfliktpartner (Schüler-Schüler) reduziert werden. Es greift dann der Punkt 1.

## 7. **Beschwerden der Öffentlichkeit über Schüler**

Beschwerden aus der Öffentlichkeit (Nachbar, Sportverein, Busfahrer usw.) werden von den Betroffenen an die Schulleitung oder an das Sekretariat geleitet, die dann diese Beschwerden im Lehrerzimmer weitergeben. Die Klassenlehrerteams sind dann die nächsten Ansprechpartner für die Lösung des jeweiligen Problems.

Schwerwiegende oder wiederkehrende Beschwerden werden in der Gesamtkonferenz oder in der Dienstbesprechung beraten.

## 8. **Liegen Beschwerden über die Schulleitung vor**, können Eltern sich direkt an die Landesschulbehörde wenden.

**Liegen Beschwerden über die Schulleitung seitens der Kollegen vor**, ist ein direktes klärendes Gespräch erwünscht. Die Schulleitung und Kollegen an der Marienschule Barßel gehen davon aus, dass sie so professionell arbeiten, dass sie diese Beschwerden direkt mit dem Konfliktpartner sachlich klären können.

Sollte die Angelegenheit zwischen Schulleiter und Lehrer/Lehrerin nicht geklärt werden können, wird es dem Personalrat der Schule mitgeteilt, die zwischen dem Beschwerdeführer und dem Schulleiter als Vermittler auftreten kann. Sollte keine Einigung erzielt werden können, dient der Bezirkspersonalrat als nächste vermittelnde Instanz.

Dieses Konzept soll regelmäßig in **der ersten Gesamtkonferenz** und in der ersten Sitzung des **Schulvorstands** des Schuljahres evaluiert werden, um die Maßnahmen zu Kenntnis zu nehmen und um festzustellen, wieweit die Beschwerderegulung zur Zufriedenheit führte oder welche Maßnahmen im Ablauf problematisch waren und zu ändern sind.