

## Konzept zum Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Da in einer Schule viele Menschen miteinander zu tun haben, treffen viele verschiedene Ansichten, Einstellungen und Erwartungen aufeinander. Damit unsere Schule sich weiterentwickeln kann, stehen wir konstruktiver Kritik positiv gegenüber. Aus Fehlern lernt man schließlich. Allerdings sollten Kritik oder Beschwerden immer angemessen geäußert werden, damit sich niemand verletzt fühlt. Der Respekt und die Wertschätzung dem anderen gegenüber sind uns im Umgang miteinander sehr wichtig.

Von zentraler Bedeutung ist, dass die Gespräche möglichst zeitnah, respektvoll und wertschätzend geführt werden. Alle Gespräche werden dokumentiert, z.B. in Form von Gesprächsprotokollen, die von allen Beteiligten gegengezeichnet werden.

Da Probleme auf unterschiedlichen Ebenen auftreten können, gibt es unterschiedliche Stufen zur Bearbeitung.

### 1. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern

In den großen Pausen oder im Unterricht kommt es häufig zu Beschwerden über andere Mitschüler. In den großen Pausen bespricht die aufsichtführende Lehrkraft mit den betroffenen Schülern den Vorfall. Wenn der Vorfall nicht geklärt werden kann, wird die Klassenlehrkraft informiert. Diese bespricht das Problem nochmals. Kommt es innerhalb der Klasse zu Beschwerden, können diese in einem Klassenratsbuch eingetragen werden. Im Klassenrat, der einmal wöchentlich stattfindet, werden die Probleme dann besprochen. Aber auch in Einzelgesprächen mit der Klassenlehrkraft haben die Schüler Gelegenheit ihre Konflikte zu besprechen und zu lösen. Sollten Schüler Probleme mit einer Lehrkraft haben, wird zuerst die Klassenlehrkraft eingeschaltet. In letzter Instanz kann auch die Schulleitung hinzugezogen werden, wenn das Problem nicht behoben werden kann.

### 2. Beschwerden von Eltern

Bei Problemen sollten sich Eltern zuerst an die betreffende Lehrkraft direkt wenden. Dies sollte möglichst zeitnah und sachlich geschehen. Ob die Eltern telefonisch, per Mail oder den direkten Kontakt aufnehmen, bleibt ihnen überlassen. Bei einem persönlichen Gespräch ist es wichtig, vorher einen Termin zu vereinbaren, damit genügend Zeit und Ruhe zur Verfügung stehen. Es ist sehr hilfreich auch die Klassenlehrkraft zu informieren, da sie mit Eltern und Schülern vertraut ist. Eltern können zu diesen Gesprächen auch gern Personen ihres Vertrauens hinzuziehen (z.B. weitere Familienmitglieder, Familienhelfer, Vertreter des Jugendamtes). Bei Problemen innerhalb der Klassengemeinschaft werden zuerst Gespräche mit den betreffenden Eltern geführt. Sollte es keine zufriedenstellende Lösung geben, werden die Elternvertreter hinzugezogen. Auch die Schulleitung steht für weitere Gespräche zur Verfügung. Als besonders hilfreich haben sich Elternabende

erwiesen, auf denen die Probleme der Klasse offen angesprochen wurden. In diesem Plenum ließen sich oft Lösungsansätze finden.

Den Eltern steht auch die Möglichkeit offen, sich Informationen oder Hilfestellung über die Landesschulbehörde zu holen.

### 3. Beschwerden von Lehrkräften

Konflikte unter Kollegen sollten zuerst untereinander sachlich geklärt werden.

Ist keine Lösung zu finden, wird der Personalrat einbezogen. Auch die Schulleitung steht für weitere Beratungsgespräche, möglichst mit Beteiligung des Personalrates, zur Verfügung. In schwierigen Fällen können auch der Schulbezirkspersonalrat oder die Landesschulbehörde eingeschaltet werden.

### 4. Darstellung des Beschwerdeweges

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>1. Instanz</b>	<b>2. Instanz</b>	<b>3. Instanz</b>
Schüler	Mitschüler/Klassensprecher	Schulleitung	
	Aufsicht/Lehrkraft		
	Klassenrat		
	Klassenlehrkraft		
Eltern	Fachlehrkraft	Elternvertreter	Landesschul- behörde
		Schuleltern- vertreter	
	Klassenlehrkraft	Schulleitung	
Lehrkräfte	Personalrat	Schulleitung	Schulbezirks- personalrat
			Landesschul- behörde