Grundschule Kreideberg

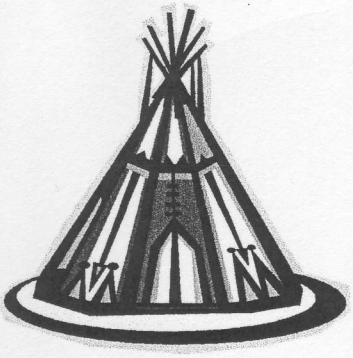
Beschwerdekonzept

Allgemeines

Gemäß unseres Leitbildes `Miteinander-Füreinander´ ist es ein wichtiges Ziel, eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen an unserer Schule Beteiligten (Schüler, Eltern, Lehrkräfte und Mitarbeiter/Innen) zu schaffen.
Beschwerden sind in jedem Fall unangenehm, sollten jedoch stets ernst genommen und als Anlass genommen werden, mit allen Beteiligten ins Gespräch zu kommen. Oftmals enthalten Beschwerden auch Ansatzpunkte für eine positive Verwertung in der Schule. Maßgeblich ist jedoch die Art des Umgangs mit Beschwerden. Deshalb soll an unserer Schule ein einheitliches Verfahren vereinbart werden, das für alle verbindlich sein soll. Im Sinne einer `gewaltfreien´ Kommunikation sollen Eskalation, Missverständnisse und Gerüchte vermieden werden. Das Beschwerdekonzept hat zum Ziel, dass für Probleme eine Lösung zu finden ist. Der im Folgenden dargestellte Weg soll zu einem positiven Schulklima beitragen.

Beschwerdeweg

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!“



Römisches Sprichwort

Grundsätzlich gilt:

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Klärung herbeiführen können. * s. Erläuterungen im Anhang

1. Gespräch zwischen den beteiligten Personen (zeitnah und ergebnisorientiert) unter Angabe von Gesprächsanlass und Thema
2. Anfertigung eines Gesprächprotokolls mit Unterzeichnung der beteiligten Personen
3. bei Bedarf, Nachtermin vereinbaren

Führen diese Schritte nicht zum spürbaren Erfolg bzw. erweist sich das Problem auf dieser Ebene als nicht lösbar, gelten folgende Schritte:

4. Hinzuziehen der Schulleiterin als Mediatorin, des Personalrates oder des Lehrerplenunms
5. Gespräch mit den beteiligten Personen mit der Mediatorin
6. Anfertigung eines Gesprächprotokolls mit Unterzeichnung der Beteiligten
7. Vereinbarung eines Nachtermins (Abstand ca. 4 Wochen)

Sollte es auch dann nicht zu einer Klärung kommen, wird folgendermaßen vorgegangen:

8. Information des Schuldezernenten und evtl. des Schulpsychologen
9. Gespräch zwischen den Beschwerde führenden Parteien und der Schulleitung unter Hinzuziehen des Dezernenten
10. Anfertigung eines Protokolls mit Unterzeichnung aller Beteiligter
11. Vereinbarung eines Nachtermins (Abstand ca. 4-6 Wochen)

Erläuterungen:

Wenn **Schüler** oder **Eltern** oder **Lehrer** sich beschweren möchten, dann sollten sie diesen Weg einhalten:

- **Schüler**

Schüler tragen ihre Beschwerden bei ihrer Klassenlehrkraft oder der Fachlehrkraft vor. Diese entscheidet den möglichen Bedarf einer weiteren Instanz.

Möchten sich Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren, ist die Klassenleitung erster Adressat.

- **Eltern**

Gibt es Anlass für Eltern, sich über eine Lehrkraft zu beschweren, sollen sie dies bei der betroffenen Lehrkraft tun. Suchen die Eltern zuerst die Schulleitung auf, verweist diese die Eltern an die betreffende Lehrkraft.
Sollten Eltern oder die Lehrkraft nicht bereit sein, das Gespräch allein zu führen, können weitere Lehrkräfte oder Elternvertreter hinzugezogen werden.

Sollten Eltern sich über die Schulleitung beschweren wollen, suchen sie zuerst das Gespräch mit ihr. Erfolgt keine Einigung, kann das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde informiert werden.

- **Lehrkräfte**

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte das zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung herangezogen.
Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen nicht auf direktem Weg geklärt werden können, werden der zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen
Beschwerden über die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser und dem Personalrat zu benennen. Bei Bedarf kann der Personalrat, bei auswegloser Lage der zuständige Dezernent eingeschaltet werden.

- **Hausmeister, Schulsekretärin, pädagogische Mitarbeiter, Reinigungskräfte**

In der Regel werden Beschwerden der oben genannten Personen direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese ergreift die erforderliche Maßnahme (Gesprächsvermittlung) und klärt den Sachverhalt.

Alle Gespräche finden in der unterrichtsfreien Zeit statt.

Tilsner, Hetmann, Berndt 02/2012