

Stand August 2020

Umgang mit Beschwerden

Auch wenn wir in der Grundschule Hallermund nach einem ausgeglichenen Miteinander streben, so ist trotzdem Übereinstimmung nicht immer Realität. Deshalb wäre es ein unrealistisches Ziel, Konflikte und daraus resultierende Beschwerden gänzlich vermeiden zu können. Der Umgang mit Beschwerden ist Bestandteil der täglichen Arbeit von uns Lehrkräften an der Schule.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so enthalten sie oft auch Ansatzpunkte für eine positive Weiterentwicklung der Schule. Entscheidend ist die Art des Umgangs mit Beschwerden. Wenn Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ gesehen werden, können etwaige Probleme frühzeitig bearbeitet und unnötige Eskalationen verhindert werden.

Wünschenswert ist eine konstruktive Konfliktbewältigung, an dessen Ende beide Seiten als Gewinner hervorgehen können. Das steigert die Zufriedenheit aller, trägt zum positiven Schulklima bei und steigert damit die Qualität der Schule.

Da Konflikte für alle davon Betroffenen emotional belastend sind, unter Umständen viel persönliche Energie und Motivation kosten und damit unseren angestrebten pädagogischen Leitzielen abträglich sind, ist es notwendig, Konflikte aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

Dieses fällt leichter, wenn man beachtet, dass Konflikte

- es ermöglichen, vorhandene Unterschiede in den Ansichten, Meinungen und Zielsetzungen zu verdeutlichen und akzeptieren zu lernen.
- Ausdruck unserer Individualität und Differenziertheit sind, die für die Entwicklung von Schule nutzbar gemacht werden können.
- historisch Gewachsenes und Bewährtes hinterfragen und somit Impulsgeber für eigene Veränderungsprozesse und schulische Weiterentwicklungen sein können.



Unser Beschwerdekonzzept arrangiert den systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten in unserer Schule. Es zeigt die einzelnen Schritte auf, die eingehalten werden müssen, wenn Konflikte konstruktiv und schnell gelöst werden sollen.

Grundsätzliches

- Beschwerden wollen wir mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen. Dieses wirkt „entwaffnend“ und schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde. Hierunter ist zu verstehen, dass es nicht darum geht persönlich zu werden und „bei der Sache“ zu bleiben.
- Es ist erforderlich, sich 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 vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und die Problemlösung sollen möglichst zügig erfolgen.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schülerinnen/ Schüler der eigenen Klasse oder fremder Klassen sind ausschließlich an die Klassenlehrerinnen der betroffenen Schülerinnen/ Schüler zu richten.
- Erziehungsberechtigte haben gegenüber Schülerinnen und Schüler keinerlei Beschwerde- und Weisungsbefugnis.
- Wir bearbeiten keine Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte.
- Beschwerden sollten direkt mündlich, können aber auch in Briefform oder als E-Mail vorgebracht werden.
- Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform.
- Wir bearbeiten alle Beschwerden mit Sorgfalt, nehmen sie ernst.
- Wird der Schulleiterin oder der Landesschulbehörde eine Beschwerde direkt mitgeteilt, so werden diese auf das an der Schule gültige Verfahren zur Beschwerderegulung verweisen. Bei Verfahrensfragen bietet die Schulleiterin Unterstützung an.



Beschwerdewege

1. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Mitschülerinnen/ Mitschüler
2. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Lehrerinnen/ Lehrer
3. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrern über Schülerinnen/ Schüler
4. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen/ Lehrer
5. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schulleiterin
6. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer über Lehrerinnen/ Lehrer
7. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer über Schulleiterin

Wichtig: Aussagen, Lösungsansätze, Vereinbarungen etc. werden immer in einem Protokoll festgehalten; nach miteinander festgelegter Zeit ist eine Überprüfung durchzuführen.

1. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Mitschülerinnen/ Mitschüler

Schritt I



Die Schülerin/ der Schüler spricht mit der Klassenlehrerin, welche ein Gespräch zwischen den beteiligten Schülerinnen/ Schülern oder in der Klasse begleitet.

Ziel: ► Mündliche Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.

bei Erfolglosigkeit Schritt II



Die Klassenlehrerin veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen Schülerinnen/ Schüler unterrichten.

Ziele: ► Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes.

► Information der betroffenen Schülerinnen/ Schüler.

► Schriftliche Inkenntnissetzung der Erziehungsberechtigten.



bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Schulleiterin wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die Klassenlehrerin/ den Klassenlehrer zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.

Ziel: ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen.

bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt IV



Die Schulleiterin wird umgehend informiert, insbesondere bei tätlichen Übergriffen. Die Erziehungsberechtigten werden unmittelbar benachrichtigt; es erfolgen ggf. weitere Maßnahmen gem. § 61 NSchG.

Ziele: ► Sofortige Beendigung einer Gefahrensituation.
► Einschaltung des Amtes für soziale Dienst und ggf. der Polizei.
► Maßnahmenfestlegung

2. Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Lehrerinnen/ Lehrer

Schritt I



Die Schülerin/ der Schüler spricht persönlich mit der betroffenen Lehrerin, ggf. in Begleitung einer Mitschülerin/ eines Mitschülers (Klassensprecherin/ Klassensprecher) oder in der Klasse.

Ziel: ► Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.

bei Erfolglosigkeit Schritt II



Die Schülerin/ der Schüler wendet sich an eine Vertrauenslehrerin ihrer Wahl, ggf. in Begleitung der Eltern oder einer Mitschülerin/ eines Mitschülers (Klassensprecherin/ Klassensprecher). Im Gespräch wird der Konflikt von verschiedenen Seiten betrachtet. Dabei kann vereinbart werden, dass die Vertrauenslehrerin ein Gespräch mit der betroffenen Lehrerin führt.



- Ziele: ▶ Verdeutlichung des Ernstnehmens und der Unterstützung für die Beschwerde der Schülerin / des Schülers.
- ▶ Versachlichung des Konflikts.
 - ▶ Vereinbarung über das weitere Vorgehen, z. B. Rückmeldung über das geführte Gespräch mit der betroffenen Lehrerin.

bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Schulleiterin wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten. Auch die Eltern der Schüler nehmen ggf. an diesen Gesprächen teil.

- Ziel: ▶ Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen.

3. Beschwerden von Lehrerinnen über Schülerinnen/ Schüler

Schritt I



Die Lehrerin spricht mit der betroffenen Schülerin/ dem betroffenen Schüler persönlich oder in der Klasse.

- Ziel: ▶ Mündliche/ schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln.

bei Erfolglosigkeit Schritt II



Sofern nicht selbst Beschwerde führend, wird die Klassenlehrerin eingeschaltet und veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen Schülerinnen/ Schüler unterrichten.

- Ziele: ▶ Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes.
- ▶ Information der betroffenen Schülerinnen/ Schüler.
 - ▶ Schriftliche Inkenntnissetzung der Erziehungsberechtigten.



bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Schulleiterin wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die Klassenlehrerin zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.

Ziel: ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen oder
Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen.

4. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen

Schritt I



Die Erziehungsberechtigten sprechen mit der betroffenen Lehrerin persönlich.

Ziel: ► Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.

bei Erfolglosigkeit Schritt II



Die Erziehungsberechtigten sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, z. B. Klassenelternvorsitzende/ Klassenelternvorsitzender erneut mit der betroffenen Lehrerin persönlich. Die Lehrkraft kann bei Bedarf eine entsprechende Fachleitungsververtretung und/oder die Personalvertretung am Gespräch teilnehmen lassen.

Ziele: ► Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.
► Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Schulleiterin wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.

Ziel: ► Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen.



5. Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

Schritt I



Die Erziehungsberechtigten führen ein direktes Gespräch mit der Schulleiterin.

Ziel: ► Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.

bei Erfolglosigkeit Schritt II



Die Erziehungsberechtigten sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, des Schulleiternrates (oder des Schulvorstandes – haben wir bisher nicht) erneut mit der Schulleiterin.

Ziele: ► Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.
► Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Erziehungsberechtigten kontaktieren die zuständige Stelle der Landesschulbehörde.
Die Schulleiterin erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen der Stelle mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: ► Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

6. Beschwerden von Lehrerinnen über Lehrerinnen

Schritt I



Die Beschwerde führende Lehrerin sucht das direkte Gespräch zur betroffenen Kollegin. Gegenstand des Gesprächs ist der Austausch über den bestehenden Konflikt.

Ziele: ► Sachverhaltsklärung.
► Darlegung der individuellen Wahrnehmung des Konflikts.
► Beratung über Lösungswege.



bei Erfolglosigkeit Schritt II



Die beteiligten Lehrerinnen nutzen die Möglichkeit, sich an die Schulpersonalvertretung zu wenden.

- Ziele: ► Beratung der beteiligten Parteien.
- Durchführung eines Zielvereinbarungsgespräches.
 - Ggf. Unterstützung bei der Suche nach externe Hilfen.

bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Schulleiterin wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten

- Ziele: ► Lösungsfindung.
- Bei keiner einvernehmlichen Lösung erfolgt eine Maßnahmenanordnung

7. Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer über die Schulleitung

Schritt I



Die Beschwerde führende Lehrerin sucht das direkte Gespräch mit der Schulleiterin

- Ziel: ► Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.

bei Erfolglosigkeit Schritt II



Die Beschwerde führende Lehrerin wendet sich an den Schulpersonalrat und/ oder nimmt – bei Vorliegen der individuellen Voraussetzung – gewerkschaftliche Unterstützung an.

- Ziele: ► Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.
- Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.



bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt III



Die Beschwerde führende Lehrerin leitet eine Dienstaufsichtsbeschwerde bei der zuständigen Landesschulbehörde ein. Die Schulleiterin erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen der Außenstelle mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: ► Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

Für alle Konflikte gilt:

Miteinander reden, nicht übereinander!

Zeitnah das Gespräch mit dem direkt Betroffenen suchen!

Wie Konflikte vermieden werden können

- aktiver Austausch über positive und negative Lernentwicklung der Schülerinnen/ Schüler durch regelmäßige Lehrer- / Elterngespräche (persönlich, telefonisch, per E-Mail)
- Transparenz der Lerninhalte und Lernmethoden
- Hospitationen von Eltern oder anderen Lehrkräften im Unterricht
- Abbau von Hemmschwellen beider Parteien, um offen aufeinander zugehen zu können
- Hinzuziehen einer Vertrauenslehrkraft, die sowohl Eltern als auch Kindern zur Seite steht
- gegebenenfalls Hausbesuche der Lehrerinnen bei den Eltern

Ausschluss:

Dieses Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. Körperverletzung, Diebstahl, unerlaubter Waffenbesitz. In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben, das Vorgehen ist durch entsprechende Erlasse geregelt.

