

Astrid-Lindgren-Schule Almhorst/Lohnde
Theodor-Heuss-Str. 10, 30926 Seelze



Konzept zum Beschwerdemanagement

Neubearbeitet von Nathalie Dietz
im März 2020

Beschwerdekonzep

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem viele Menschen gemeinsam viel Zeit verbringen. Damit das Zusammenleben und Lernen gut funktioniert, gibt es an unserer Schule Regeln, die ein vertrauensvolles und wertschätzendes Miteinander unterstützen und fördern.

Es liegt jedoch in der Natur der Sache, dass der Schulalltag nicht immer konfliktfrei verläuft. Auch wenn Unstimmigkeiten oder Streit im ersten Moment unangenehm sind, ergeben sich daraus doch gute Gesprächsanlässe und Entwicklungschancen. Daher begegnen wir allen Konflikten und den daraus resultierenden Beschwerden mit Offenheit und Interesse.

Das vorliegende Konzept regelt die Abläufe und Dokumentationspflichten im Umgang mit Beschwerden. Dadurch soll gewährleistet werden, dass Konflikte durch konstruktive Zusammenarbeit gemeinsam und im Sinne aller Beteiligten gelöst werden.

Dieses Konzept ist verbindlich für alle! Schülerinnen und Schüler, Eltern und Erziehungsberechtigte und alle Mitarbeiter/-innen unserer Schule beachten die hier aufgeführten Grundsätze.

Umgang mit Beschwerden

Für alle Beschwerden und Konflikte gilt: **Wir reden miteinander, nicht übereinander!**

Beschwerden werden an die zuständige Person (s.u.) gerichtet, denn nur sie weiß zu diesem Zeitpunkt über den Hergang und die Umstände Bescheid und kann somit zur Aufklärung beitragen.

Hört man „die andere Seite“, lässt sich vieles schon in einem kurzen Gespräch klären. Bei größeren Konflikten besteht die Gefahr, dass man sich in seine einseitige Sicht hineinsteigert, denn auch im Gespräch mit Unbeteiligten kann man immer nur die eigene Meinung äußern und nicht das Problem an sich lösen. Eine Eskalation und das Entstehen von Gerüchten sind unbedingt zu vermeiden.

Um ausreichend Zeit zur Bearbeitung der Beschwerde zu haben, sollten ein Gesprächstermin und ein zeitlicher Rahmen vereinbart werden. Auch sollte beiden Seiten das Anliegen bekannt sein, damit sich alle Beteiligten auf das Thema vorbereiten können.

Alle Gespräche entsprechen den gängigen Umgangsformen und werden respektvoll, sachlich und fair geführt. Jeder hat ausreichend Zeit, seine Sicht der Dinge darzustellen. Alle Gesprächsteilnehmer hören einander zu und lassen sich gegenseitig ausreden. Gemeinsam werden Lösungen entwickelt und Vereinbarungen getroffen. Entscheidend ist, dass die Beteiligten einen Konsens finden und das Gespräch mit einem guten Gefühl beenden.

Sollten die direkt Beteiligten zu keiner Klärung kommen, können die nächsten zuständigen Personen eingeschaltet werden.

Zuständigkeitsweg

Konflikte zwischen den Schülern werden in der Regel im Rahmen des Schulvormittags gelöst. Informationen darüber finden sich weiter unten in diesem Konzept.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich daher auf Beschwerden von Eltern, Erziehungsberechtigten und Mitarbeitern.

Beschwerdeweg von Eltern und Erziehungsberechtigten:

1. **Eltern / Erziehungsberechtigte** wenden sich an **den betroffenen Fachlehrer**.
2. Im Falle einer **fehlenden Lösung** wenden sie sich je nach Beschwerde an **den Klassenlehrer, den Schulsozialarbeiter oder die Elternvertreter** ihrer Klasse oder ihres Vertrauens.
3. In letzter Instanz kann bei Bedarf die **Schulleitung** hinzugezogen werden.

Beschwerdeweg von Mitarbeitern:

1. **Mitarbeiter** wenden sich an die **betroffene Person**.
2. Bei weiterem Unterstützungsbedarf kann die **Personalvertretung** hinzugezogen werden.
3. In letzter Instanz können sich Mitarbeiter auch an die **Schulleitung** wenden.

Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Die oben beschriebenen Zuständigkeiten werden strikt eingehalten. Voreilig an die Schulleitung gerichtete Beschwerden, die sich nicht auf die Schulleitung selbst beziehen, werden somit direkt wieder zur betroffenen Person zurückgeleitet.

Erst wenn in „erster Instanz“ keine Lösung gefunden wird, sind weitere Instanzen einzubeziehen. Das bedeutet, dass in diesem Falle mehrere Instanzen gemeinsam an einer konstruktiven Lösung arbeiten.

Die einzige Ausnahme bilden hier schwere Anschuldigungen, wie z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff. Liegen derartige Beschwerden vor, greift die Schulleitung unmittelbar ein und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einleitung geeigneter Maßnahmen.

Dokumentation der Beschwerden

Beendet werden diese Gespräche mit einer kurzen Dokumentation in Form eines Protokollbogens, der von allen Beteiligten unterzeichnet wird. Dadurch ist sichergestellt, dass beide Parteien zu einem Konsens gekommen sind und die Zielvereinbarungen annehmen. Jeder Teilnehmer erhält eine Kopie dieses Protokolls.

Diese Verbindlichkeit schafft einerseits Transparenz und soll weiterhin dazu beitragen, dass alle Beteiligten wieder gemeinsam und wertschätzend miteinander umgehen können.

Entsprechend des im Protokoll festgelegten Termins wird nach angemessener Zeit geprüft, ob mit Hilfe der getroffenen Vereinbarung der Konflikt erfolgreich gelöst werden konnte. Gegebenenfalls können an dieser Stelle weitere Schritte festgelegt werden.

Konflikte zwischen den Schülern

Zwischen den Schülern kommt es häufiger zu kleinen Unstimmigkeiten. In der Regel werden diese direkt im Gespräch gelöst. Auch hier achten wir auf die Einhaltung der oben genannten Faktoren. Wir hören einander zu und versuchen, auch die Gegenseite zu verstehen. Das fördert sowohl das Empathieempfinden als auch die Persönlichkeitsentwicklung aller Beteiligten.

Oft erfahren die Kinder im Gespräch, dass Streitigkeiten aufgrund von Missverständnissen entstanden sind, die ihnen vorher gar nicht bewusst waren. Sind diese nun aufgedeckt, können sie sich dazu äußern, Missverständnisse ausräumen und sind daraufhin in der Regel schnell bereit, sich wieder zu vertragen. Glücklicherweise sind Kinder sehr selten nachtragend und vergeben sich schnell.

In jedem Gespräch werden alternative Handlungsmöglichkeiten besprochen. Teilweise ist es auch hilfreich, sich z.B. für den Rest der Pause aus dem Weg zu gehen. Etwas Abstand voneinander gibt allen Beteiligten eines Streites Raum und Zeit, sich zu beruhigen.

Folgende Möglichkeiten stehen den Kindern zur Verfügung:

- Stopp-Regel
- Gespräch, ggf. mit Streitschlichtern, Lehrkraft/Betreuungskraft, Schulsozialarbeiter
- Reflexionsbogen
- Entschuldigungsbrief

Schlusswort

Ein römisches Sprichwort besagt:

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

In diesem Sinne soll vorliegendes Beschwerdekonzept dazu beitragen, in unserer Schule vertrauensvoll und offen mit Problemen umzugehen, diese gemeinsam mit- und füreinander zu meistern und somit zu einem positiven Schulklima beizutragen.