

Beschwerdemanagement der Grundschule „Geschwister Scholl“ Eisleben



Vorüberlegungen

- Überall wo Menschen miteinander leben, kann es zu Meinungsverschiedenheiten und auch zu Konflikten kommen.
- Es ist unser Anliegen, dass alle am Schulleben Beteiligten an unserer Schule zufrieden sind und wir offen, fair und konstruktiv miteinander sprechen.
- Ein respektvoller und freundlicher Umgang mit Eltern und Kindern ist für uns selbstverständlich und gehört zu einer „Guten Schule“, in der sich alle wohlfühlen.
- Beschwerden anzunehmen und Konflikte zu lösen sehen wir als Chance, das Schulklima weiter zu verbessern.

Grundsätze

- **Beschwerden werden grundsätzlich ernst genommen!**
- Der Inhalt der Beschwerden wird vertraulich behandelt.
- Um ein positives Klima beizubehalten sollte zeitnah ein klärendes, sachliches Gespräch geführt werden.
- Alle Beteiligten achten auf Umgangsformen und ein höfliches Miteinander.
- Ziel des Gesprächs sollte eine für alle Beteiligten akzeptable Lösung sein.
- Entscheidend ist, dass Konflikte dort gelöst werden, wo sie entstanden sind bzw. Beschwerden dort bearbeitet werden, wo sie aufgetreten sind.
- Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn keine Klärung der direkt Beteiligten erreicht wurde.
- Sofort bei der Schulleitung eingehende Beschwerden werden mit der Bitte um Einhaltung der nachfolgenden Vorgehensweisen zurückgewiesen.

- Auf dem Schulgelände werden Konflikte zwischen Kindern von den Lehrern oder Pädagogischen Mitarbeiterinnen geklärt.

Vorgehensweise bei Beschwerden

Kinder klären

→ Beschwerden gegenüber anderen Kindern

- durch das direkte und sachliche Gespräch ohne die Hilfe Dritter
- Mit Hilfe der Streitschlichter oder Klassensprecher
- Mit Hilfe der Klassenlehrerin

→ gegenüber Lehrerinnen/Pädagogischen Mitarbeiterinnen

- ohne Einmischung weiterer Personen (direktes Gespräch)
- mit Hilfe der Mitschüler/ Klassensprecher
- mit Hilfe des Klassenlehrers oder eines Lehrers des Vertrauens
- mit Hilfe der Schulleitung

Vorgehensweise bei Beschwerden der Eltern gegenüber der Schule

Bitte versuchen Sie zunächst in Ruhe über das Problem nachzudenken. Oft ist man emotional betroffen. Für ein klärendes Gespräch ist es aber sinnvoll eine sachliche Ebene zu erreichen.

1. Termin mit der betreffenden Person vereinbaren
2. Alle Beteiligten äußern sich im Gespräch nacheinander sachlich und ruhig zur Beschwerde
3. Anfertigen eines Gesprächsprotokolls mit Unterzeichnung der beteiligten Personen
4. Bei Bedarf einen Nachtermin vereinbaren, um Erfüllung getroffener Festlegungen zu prüfen

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

5. Hinzuziehung der Schulleiterin als Mediatorin (eventuell weitere Lehrer, Eltern, Elternvertreter, des gesamten Lehrerkollegiums)

6. Gespräch zwischen den Beteiligten mit der Mediatorin
7. Besprechung der/s vorliegenden Gesprächsprotokolle/s
8. Anfertigung eines Gesprächsprotokolls zum jetzigen Gespräch mit Unterzeichnung der beteiligten Personen
9. Vereinbarung eines Nachtermins (Abstand ca. 4 Wochen) zum Abschluss der Angelegenheit

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

10. Information der schulfachlichen Referentin / des schulfachlichen Referenten sowie weiterer Stellen z.B. Schulpsychologen
11. Gespräch zwischen den Beschwerde führenden Parteien unter Hinzuziehung des Dezernenten, Schulpsychologen usw.
12. Besprechung der vorliegenden Gesprächsprotokolle
13. Anfertigung eines Gesprächsprotokolls zum jetzigen Gespräch mit Unterzeichnung der beteiligten Personen
14. Vereinbarung eines Nachtermins (Abstand ca. 4 bis 6 Wochen) zum Abschluss der Angelegenheit

Abschließende Bitte:

- Die Einhaltung der Vorgehensweise ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden und trägt zur Zufriedenheit aller beteiligten Personen bei.