

**Schulverbund Im Mühlengrund**

Tengern – Büttendorf



## **Beschwerdekonzert**

**am**

**Schulverbund Im Mühlengrund**

(Stand Mai 2012)

Verankert im Schulprogramm, Leitsatz 3:  
Wir erziehen konsequent gemeinsam mit den Eltern eigenverantwortliche und  
selbstständige Persönlichkeiten.

## **1. Allgemeines**

Im alltäglichen Schulleben geschieht es immer wieder, dass Beschwerden vorgetragen werden. So unerfreulich diese auch sein mögen, können sie doch oft als optimierende Chance in Gesprächssituationen und im Schulleben genutzt werden. Entscheidend dabei ist die Art des Umgangs mit den Beschwerden.

Aus diesem Grund sollen am Schulverbund Im Mühlengrund Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden.

So können Beschwerden als ‚Problemfokussierung‘ genutzt werden: bspw. Unklarheiten und/ oder kritische Punkte werden rechtzeitig bearbeitet und verhindern auf diese Weise dauernde Wiederholungen von Absprachen und unnötige Ausschreitungen.

Im Sinne einer konstruktiven Konfliktbewältigung gilt es, eine Lösung für ein Problem zu finden, ohne die Person des Gegenübers anzugreifen. Dieser professionelle Umgang mit Problemen und Beschwerden festigt einen ausgewogenen Umgang miteinander, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiv geprägten Schulklima bei. Dies kommt allen in der Schule zugute - und die Qualität von Schule wird optimiert.

## **2. Ablauf des Beschwerdeverfahrens**

### **2.1 Vorliegen einer Beschwerde**

#### **2.1.1 Von einem Kind/ mehreren Kindern über ein Kind/ mehrere Kindern**

Größere und kleinere Streitigkeiten unter Schülern gibt es über den gesamten schulischen Alltag verteilt. In diesen Phasen des Schulmorgens streiten sich Kinder häufiger:

- in den Pausen

Die Kinder sollten zunächst versuchen den Streit selbst zu klären. Gelingt es ihnen nicht, eine eigene Lösung für das Problem zu finden, können sie die Aufsicht auf dem Schulhofgelände um Rat fragen.

- auf den Fluren und in den Klassenräumen

Auf dem Weg in die Pause oder zurück zum Klassenzimmer entstehen durch Unachtsamkeit oder auch mutwilliges Verhalten Streitsituationen, die zu Beginn des folgenden Unterrichtes geklärt werden. Dies wird in der Regel durch die jeweilige Lehrkraft unterstützt.

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein größeres Problem, z.B. um eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung (Verletzung der Aussichtspflicht), greift die Schulleitung unmittelbar ein und klärt den Sachverhalt unter Einbeziehung der Parteien. Der gesamte Vorgang muss dokumentiert werden.

Die Schulaufsicht ist unverzüglich zu informieren, falls disziplinarische Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zugrunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen. In jedem Falle ist es Aufgabe der Schulleitung und des Personalrats der Schule, betroffenen Lehrkräften Unterstützung anzubieten.

### **2.1.2 Eltern über Kinder/ Eltern**

Wenn es aus einer schulischen Situation heraus zu Unstimmigkeiten zwischen Eltern kommt, sollten diese sich zunächst bemühen, es untereinander zu klären.

Gelingt eine Vereinbarung nicht oder werden unter Eltern getroffene Absprachen nicht eingehalten, dann können sich diese an die KlassenlehrerInnen bzw. die Fachkraft wenden, die sich um Klärung der Situation bemüht.

### **2.1.3 Von Kindern oder Eltern über Lehrerinnen oder Lehrer**

Liegt eine Beschwerde gegen eine Lehrkraft vor, sollten sich Schüler oder Eltern immer zuerst an die betroffene Lehrkraft wenden.

Sollte dieses Gespräch erfolglos sein, wenden sich die Beschwerdeführenden an eine andere Lehrkraft aus der Klasse oder die Klassenlehrerin und führen evtl. ein gemeinsames Gespräch.

Ggf. kann für Klärungsprozesse eine unbeteiligte Lehrkraft als MediatorIn hinzugezogen werden.

## **3. Mediation**

Für die meisten Konfliktbeteiligten kann es problematisch werden, sich während des Gesprächs nicht konsequent an Gesprächs- und Verhaltensregeln konstruktiver Konfliktbearbeitung zu halten. Oft sind die Beteiligten zu sehr emotional von dem Streit und in den jeweiligen Sichtweisen betroffen.

Unterstützend und erleichternd ist die Hilfe einer dritten am Konflikt unbeteiligten Person als „Vermittler“, die darauf achtet, die Grundregeln des

Umgangs miteinander einzuhalten, die Kommunikation zu sichern und nach Lösungen zu suchen.

Hierfür gibt es die Mediation, ein Verfahren für konstruktive Konfliktlösung, bei dem die Vermittlung in Konflikten durch unparteiische, neutrale, gut ausgebildete Dritte, die von allen Seiten akzeptiert werden, erfolgt.

#### **4. Gespräch mit der Schulleitung**

Ein Gespräch mit der Schulleitung wird erst dann geführt, wenn in den vorher genannten Lösungsansätzen keine Einigung erzielt werden konnte.

Um eine möglichst zeitnahe und zufrieden stellende Lösung für alle Beteiligten zu finden, werden zunächst folgende Fragen durch die Schulleitung geprüft:

- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?
- Um welches Problem geht es?

In diesem ersten darstellenden Gespräch

- wird deutlich gemacht, dass Schulleitung zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird.
- verweist Schulleitung auf das an der Schule geltende Verfahren und bietet Unterstützung an.

Anschließend findet ein weiteres gemeinsames Gespräch statt, das dokumentiert und protokolliert wird und den Beteiligten auf Wunsch zugänglich gemacht. Wird eine Lösung des Problems erreicht, werden mögliche Vereinbarungen ebenfalls schriftlich festgehalten und ggf. evaluiert.

#### **5. Keine innerschulische Lösung**

Nicht jeder Konflikt lässt sich innerschulisch lösen. In einem solchen Fall wenden sich die Beteiligten - nach Möglichkeit über die Schulleitung - an das Schulamt bzw. die Schulaufsicht. Hilfreich und unterstützend sind der bis zu diesem Zeitpunkt dokumentierte Schriftverkehr und die angefertigten Gesprächsprotokolle.

#### **6. Fazit**

In jedem Beschwerdefall sollten konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden. Nur so lässt sich ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule erreichen.