



Hondelage

Beschwerdekonzzept



Vers.	Datum	Ersteller	Änderungsgrund
1	Dezember 2007	Maike Blickwede	Erstellung
2	September 2016	Gabriela Baumgardt Doris Hollenbach	Aktualisierung

Vorbemerkungen

So unerfreulich Beschwerden sein mögen, sie können auch eine Chance sein. Wer auf einen Fehler hingewiesen wird, kann ihn erkennen und beheben oder beim nächsten Mal vermeiden.

Wenn jemand Kritik äußert, dann tut er das, weil er die Hoffnung hat, sein Gegenüber oder ein Umstand könnten sich ändern. Ohne diese Erwartung würde er sich die Mühe sparen und den Kontakt abbrechen. Kritik kann man also durchaus auch als Zeichen der Wertschätzung auffassen. Dies gilt im persönlichen Alltag genauso wie im Schulalltag.

Entscheidend ist daher auch der Umgang mit Beschwerden. Wir sind es demjenigen, der eine Kritik oder eine Beschwerde vorträgt, schuldig, aktiv zuzuhören und seine Kritik ernst zu nehmen.

Dabei helfen einige Regeln:

Alle Beteiligten sollten Beschwerden gegenüber mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen und sich um Sachlichkeit bemühen.

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.

Eine schnelle Bearbeitung und Problemlösung sind besonders wichtig.

Klare Wege der Beschwerdemöglichkeit müssen gegeben und transparent sein.

Sollte im Gesprächsverlauf deutlich werden, dass die sachliche Ebene verlassen wird, kann es sinnvoll sein, das Gespräch unter- oder abzubrechen.

Beschwerden von Schülern

Gemäß unseres Leitbildes steht das Kind bei uns im Mittelpunkt. Es wird als Persönlichkeit mit seinen Stärken und Schwächen wahrgenommen. Jedem Kind wird es ermöglicht,

seine Anliegen in angemessener Form anzusprechen. Diese werden ernst genommen und mit einer Rückmeldung bedacht.

Dazu tragen folgende Regelungen bei:

In den Pausen steht die aufsichtführende Lehrkraft den Schülern zur Verfügung, in den Unterrichtsstunden die jeweils unterrichtende Lehrkraft.

Nicht alle Beschwerden lassen sich sofort vorbringen. In dem Fall muss mit dem Schüler ein zeitnaher Termin vereinbart werden.

Für Beschwerdegespräche stehen die Lehrkräfte und in besonderen Fällen die Schulleitung zur Verfügung.

Ab den Klassen 2 bzw. 3 stehen innerhalb der Klasse auch wöchentlich der Klassenrat bzw. der Klassensprecher als Ansprechpartner im Beschwerdefall zur Verfügung.

Klassenübergreifende Probleme können auch im Schülerrat angesprochen werden.

Beschwerden von Eltern

In erster Linie sind die jeweiligen Klassen- und Fachlehrerinnen die Gesprächspartner bei auftretenden Problemen und Beschwerden.

Bei übergeordneten Dingen oder Betroffenheit der Klassenlehrerin kann auch die Schulleitung Ansprechpartner sein.

Die Beschwerden können im direkten Gespräch, bei einem Telefonat, per E-Mail oder im Hausaufgabenheft vorgetragen werden. Die entsprechenden Nummern und Adressen der Lehrkräfte und pädagogischen Mitarbeiter sollten den Eltern bekannt sein. Die bevorzugte Kontaktaufnahme wird den Eltern auf dem Elternabend mitgeteilt.

In besonderen Fällen können auch Gruppengespräche mit allen Betroffenen stattfinden, die von einem neutralen Gesprächsleiter (Schulleitung, externe Person) moderiert werden.

Lässt sich der Konflikt nicht innerschulisch lösen, können sich die Beteiligten – möglichst über die Schulleitung – an die Schulaufsicht wenden.

Beschwerden von Lehrkräften

Ein wichtiger Punkt für eine gelungene Konfliktkultur im Kollegium ist die Offenheit und das Vertrauen dem anderen gegenüber. Probleme, die nicht ausgesprochen werden, können sich ausweiten und die Zusammenarbeit im Kollegium auf Dauer gefährden.

Der erste Schritt ist die direkte Ansprache der betroffenen Person.

Bei zu starker Betroffenheit stehen der Personalrat oder die Schulleitung nach vorheriger Vereinbarung als Berater und Vermittler zur Verfügung.

Bei schwerwiegenden Problemen, die nicht intern gelöst werden können, kann auch eine externe Person hinzugezogen werden.

Diese Möglichkeiten bestehen auch für das nicht lehrende Personal der Schule.

Fazit

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