

Umgang mit Beschwerden

Einleitung

Das Zusammenleben in der Schule verläuft nicht immer konfliktfrei, so dass es zu Beschwerden von Eltern, Schülern oder Kollegen kommen kann. Konflikte, die der Beschwerde zugrunde liegen, müssen bereinigt werden. Folgende Beschwerderegulung regelt die Bearbeitung von Beschwerden.

Beschwerdenregelung

Schülerbeschwerden

○ Schüler/innen - Mitschüler/rinnen

- Besprechung der Problematik mit den entsprechenden Beteiligten – unter Einbeziehung der Klasse (Klassengespräche / Klassenrat). Die Klassensprecher übernehmen – soweit sie dazu schon in der Lage sind – dabei die Vermittlerrolle, ansonsten leitet die Klassenlehrkraft das Gespräch.
- Auf Wunsch des Kindes können Probleme aber auch zuerst nur mit einer Lehrkraft besprochen werden – möglichst mit dem Klassenlehrer/ der Klassenlehrerin. Anschließend wird die Klärung mit allen Beteiligten angestrebt.
- Betrifft die Beschwerde eines Kindes einen Mitschüler aus einer anderen Klasse, wird deren Klassenlehrer/in in das Klärungsgespräch mit einbezogen und gemeinsam wird nach Lösungen gesucht.

Das Gewaltpräventionsprogramm „Faustlos“ bzw. das Programm „Klasse2000“ zeigt den Kindern Lösungswege für den Umgang mit Konflikten auf.

○ Schüler/innen - Lehrkräfte

- Beschwerden über den Klassenlehrer werden im Grundschulbereich eher selten von den Schülern allein angebracht. In der Regel sind es die Eltern, die das Gespräch mit dem Klassenlehrer suchen. Grundsätzlich soll aber angestrebt werden, das Selbstbewusstsein der Schüler derartig zu stärken, dass sie eigenständig eine Beschwerde vorbringen können, die entweder mit der Lehrkraft allein oder im Klassengespräch besprochen werden kann.
- Bei Problemen mit Fachlehrern sucht der Schüler den Weg über den Klassenlehrer, der als Vermittler eintritt.
- Schüler/innen lassen sich von den Klassensprechern unterstützen.

Elternbeschwerden

- Eltern sprechen bei Problemen zunächst den entsprechenden Lehrer/ die entsprechende Lehrerin direkt an und versuchen das Problem zu lösen.
- Eltern holen sich Unterstützung bei den Klassenelternvertretern oder der/dem Schulelternratsvorsitzenden.
- Eltern wenden sich an die Schulleitung, wenn das Gespräch mit dem Kollegen nicht zu einer Konsensbildung führte.
- Schulleitung, Eltern und der betroffene Kollege treffen sich zu einem gemeinsamen Gespräch und bemühen sich um Konsensbildung. Nach einem festgelegten Zeitraum bittet die Schulleitung um Rückmeldung.

Beschwerden von Kollegen/Kolleginnen

- Schulleitung, Kollege/Kollegin und die Personalvertretung erarbeiten in einem gemeinsamen Gespräch einen Konsens.