



## Konzept zum Umgang mit Beschwerden

### Vorbemerkung

In einer Schulgemeinschaft treffen täglich die Einstellungen und Interessen vieler Menschen aufeinander. Nicht immer sind alle der gleichen Meinung und manchmal kommt es zu Missverständnissen oder unterschiedlichen Interpretationen. Konflikte, Meinungsverschiedenheiten und Beschwerden sind daher normaler Bestandteil unseres alltäglichen Miteinanders.

Auch im Konfliktfall ist ein besonnener und respektvoller Umgang miteinander wichtig, ohne die Person des Gegenübers anzugreifen. Alle Beteiligten müssen sich dabei um eine sachliche und konstruktive Konfliktbewältigung bemühen - mit dem Ziel, eine gemeinsame Lösung herbeizuführen, die alle Seiten zufrieden stellt.

Damit dies gelingen kann, ist es wichtig, dass alle Beteiligten wissen, wie sie im Beschwerdefall konkret vorgehen müssen. In dem vorliegenden Beschwerdekonzzept werden daher Grundsätze und Verfahrensweisen („Beschwerdekette“) dargelegt, die den Umgang mit Beschwerden an der Grundschule Feldbreite für alle Beteiligten klar und verbindlich regeln.

### Grundsätze

Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Grundsätzlich sollte zunächst immer das Gespräch mit der betroffenen Person gesucht werden. Oft können schon in diesem ersten Gespräch mögliche Missverständnisse oder Unklarheiten geklärt werden. Erst wenn hier keine Lösung gefunden werden kann, können Dritte hinzugezogen bzw. die nächste Ebene einbezogen werden.

Sollte sich die vom Beschwerdeführer angesprochene Person nicht zuständig fühlen, nimmt sie zu dem Konflikt keine Stellung, sondern verweist auf die Beschwerde-Kette. Dies gilt auch für die Schulleitung.

#### Keine „Tür und Angel“- Gespräche!

Dabei ist es wichtig, sich genügend Zeit für die Gespräche zu nehmen und keine „zwischen Tür und Angel“ - Schnellösungen zu suchen. Ein möglichst zeitnaher Termin wird vereinbart, so dass sich beide Seiten auf das Gespräch vorbereiten können.

Der Grund für die Beschwerde sollte möglichst sachlich vorgetragen werden. Spontane und impulsiv vorgetragene Beschwerden sind zumeist kontraproduktiv. Dabei ist ein gewisser zeitlicher Abstand zwischen Auslöser und Beschwerde ist in der Regel hilfreich („Eine Nacht darüber schlafen“).

Je nach Situation können die Beschwerden mündlich oder schriftlich erfolgen. Wenn der Konflikt bei den ersten Gesprächen zwischen den unmittelbar Beteiligten nicht übereinstimmend beseitigt werden konnte, soll der Vorgang schriftlich dokumentiert werden.

## **Intervention**

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff), greift die Schulleitung unmittelbar ein und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes und Einleitung geeigneter Maßnahmen.

## **Soziale Netzwerke**

Viele Eltern tauschen sich bei WhatsApp und Facebook über schulische Belange aus und immer häufiger gibt es so genannte Eltern-Gruppen. Nachrichten über schulische Konflikte sollten hier aber generell unterbleiben, denn mit deren Veröffentlichung ist der Konflikt einer breiten Öffentlichkeit bekannt gemacht worden. Dies hat zur Folge, dass das Problem nun nicht mehr nur unter den Konfliktparteien bekannt ist, sondern jetzt auch eigentlich Unbeteiligte davon Kenntnis haben.

Besonders schwierig ist die Situation, wenn der Konflikt veröffentlicht wird, bevor die betroffene Person überhaupt davon weiß und keine Möglichkeit hatte, zu der Sachlage Stellung zu nehmen. Auch das Einholen eines „Meinungsbildes“ per WhatsApp etc. ist nicht zielführend, da dies nicht zu einer sachlichen Auseinandersetzung beiträgt.

Zudem kommt es in den sozialen Netzwerken schnell zu Äußerungen, die das Ansehen einer Person schädigen und möglicherweise eine strafbare Handlung darstellen wie z.B. üble Nachrede, Verleumdung oder Beleidigung. Dies kann eine Strafanzeige durch die geschädigte Person und eine Richtigstellung / Gegendarstellung von Seiten der Schulleitung an die Schulöffentlichkeit zur Folge haben.

## **Ablauf des Beschwerdeverfahrens – „Beschwerdekette“**

Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Im Folgenden finden Sie zwei typische Beschwerdesituationen in der Grundschule, an denen beispielhaft der Ablauf einer Beschwerde aufgezeigt werden soll.

### **Fall 1: Ein Elternteil möchte sich über eine Lehrkraft/pädagogische Mitarbeiterin beschweren**

Bitte suchen Sie zunächst das Gespräch mit der betreffenden Person. Sollte dies noch zu keiner Lösung führen, können Sie weitere Personen wie Klassenlehrer, Elternvertreter oder Schulsozialarbeiterin hinzuziehen.

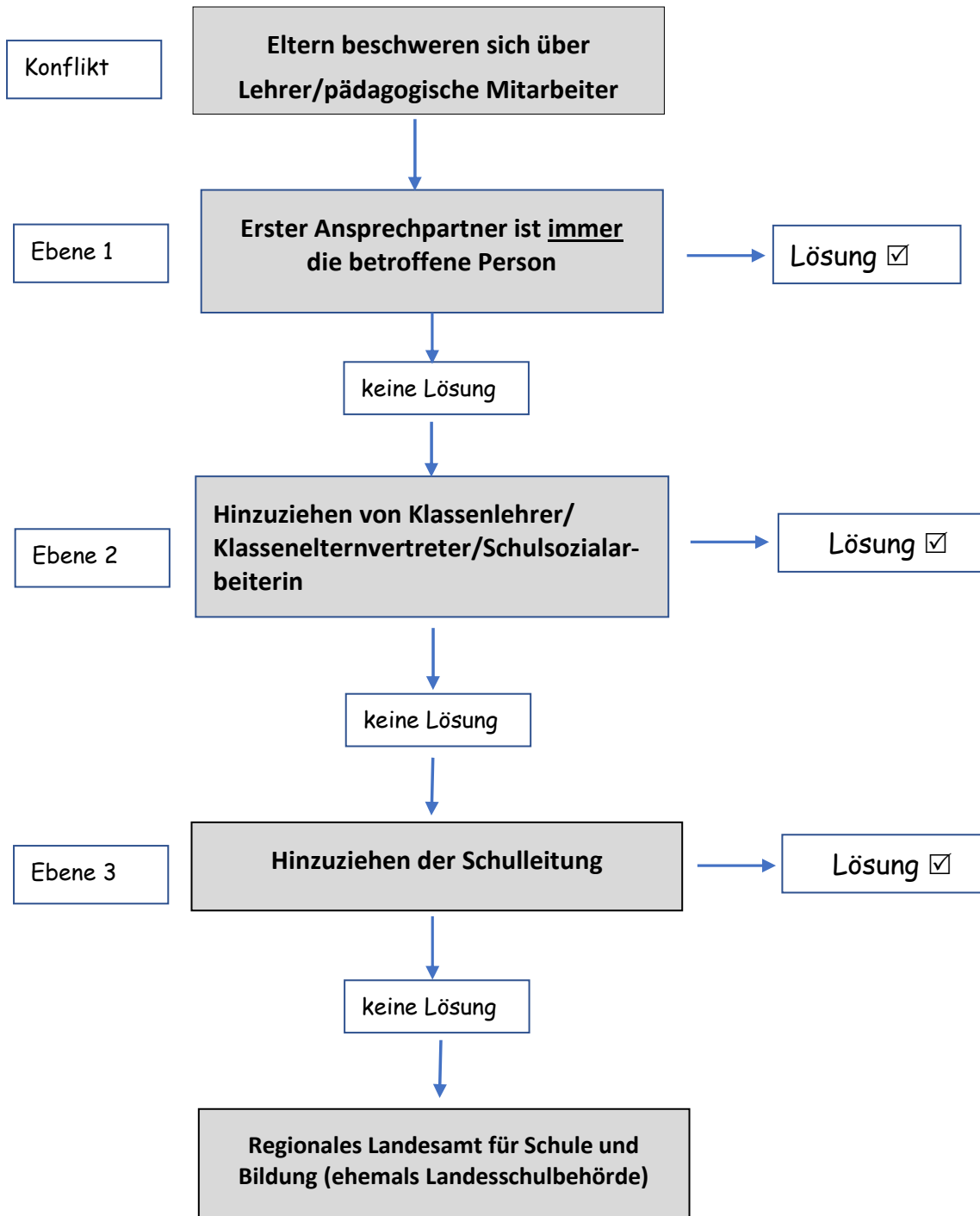
Als letzten Schritt haben Sie die Möglichkeit, sich an die Schulleitung zu wenden. Sie wird zunächst einmal folgende Fragen prüfen:

- Worum geht es?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?
- Wie kann eine Einigung erzielt werden?

Die Schulleitung nimmt zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung. Sie bietet Unterstützung an und vereinbart einen Termin für ein Gespräch mit allen Betroffenen. Bei

Bedarf bittet sie die Schulsozialarbeiterin zu dem Gespräch hinzu. Getroffene Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten; evtl. ist eine Bewertung der gefundenen Lösung zu einem späteren Zeitpunkt sinnvoll.

Führen alle schulinternen Lösungswege nicht zum Erfolg, ist das Regionale Landesamt für Schule und Bildung der nächste Adressat.



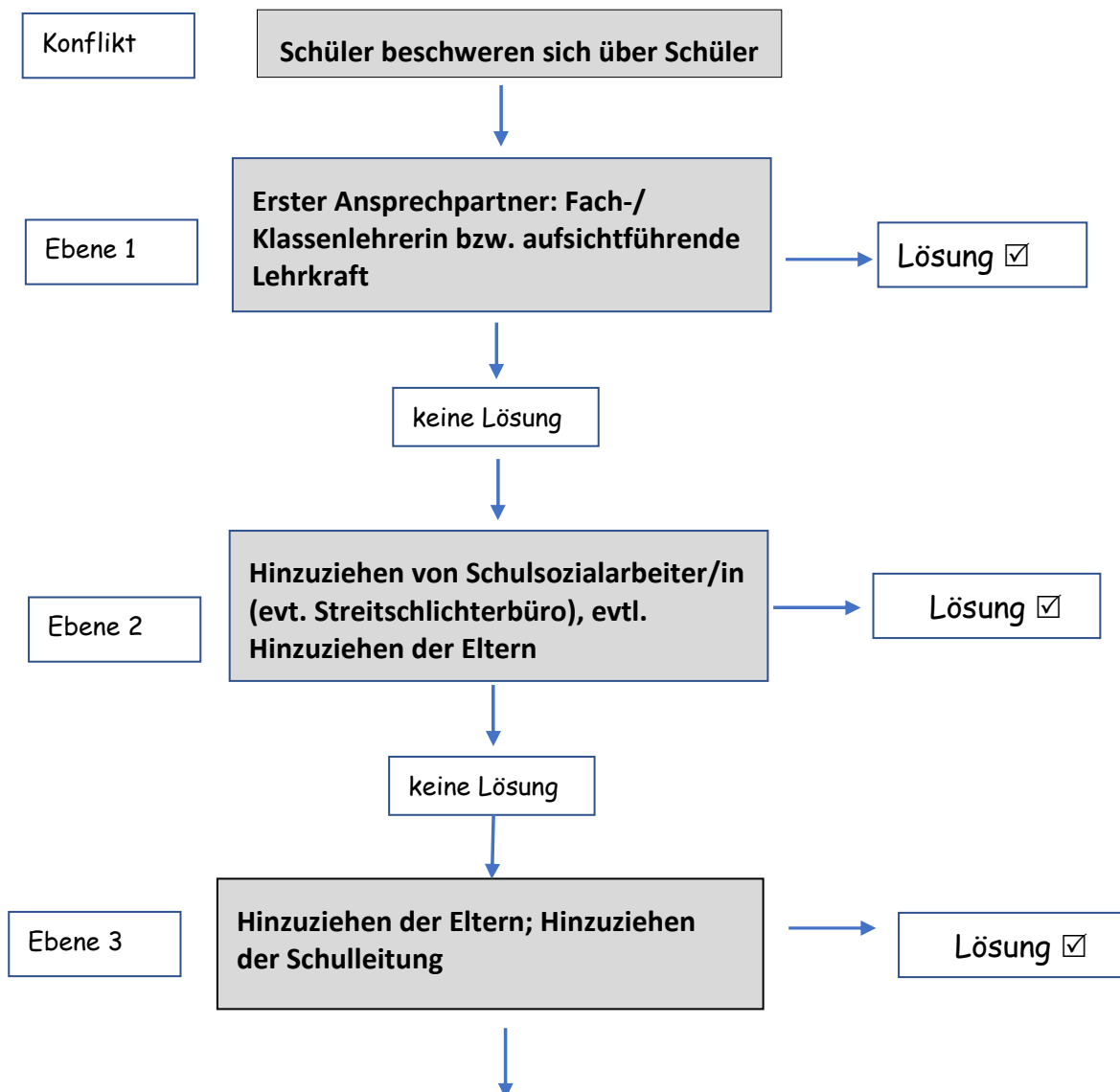
## Fall 2: Ein Schüler möchte sich über einen Mitschüler beschweren

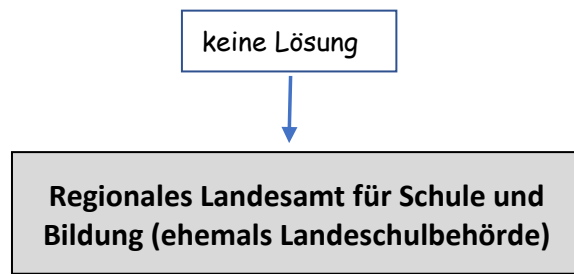
Beschwerden sich Schülerinnen und Schüler über ihre Mitschüler, geschieht dies in erster Linie beim Klassenlehrer. Häufig kommt es aber auch zu Beschwerden in den Pausen bzw. im Anschluss an die Pause. Hier sind dann die Pausenaufsicht, der Fachlehrer, die Betreuungskraft die erste Ansprechperson. In besonders schwerwiegenden Fällen werden Schulleitung und Eltern informiert.

Ablaufplan:

- Der/die Schüler/innen schildern das Problem.
- Die schlichtende Person bemüht sich um sofortige Klärung
- ggf. Hinzuziehung des Klassenlehrers/der Klassenlehrerin und/oder der Schulsozialarbeiterin
- Einbeziehung der Schulleitung je nach Schwere des Konflikts
- Evt. Einbeziehen der Eltern

Bei Beschwerden, die von Schülern vorgetragen werden, ist es oft nicht einfach, den eigentlichen Sachverhalt zu ergründen und aufzuklären. Hier kann es sinnvoll sein, dass die betreffenden Schüler im Streitschlichterbüro unter Anleitung der Schulsozialarbeiterin den Grund ihres Konfliktes herausarbeiten und Lösungsmöglichkeiten finden.





### **Schlussbemerkungen**

Die hier festgelegten Grundsätze und Regelungen sollen auf verschiedenen Wegen in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht und in Erinnerung gerufen werden. Eltern und Schülern, die neu an unsere Schule kommen, wird das „Schul-ABC“ überreicht. Unter dem Buchstaben B wird hier kurz die Beschwerdekette dargestellt. Zudem soll das Beschwerdekonzzept jeweils auf den 1. Elternabenden in den 1. und 3. Klassen vorgestellt bzw. in Erinnerung gerufen werden.

Das Beschwerdekonzzept soll regelmäßig überprüft und gegebenenfalls überarbeitet werden. Anregungen zu einer Verbesserung nehmen wir gerne entgegen.

Verabschiedet von der Gesamtkonferenz am 28.05.2019

Anlage  
Gesprächsprotokoll