

Marienschule

Klosterstraße 11

33428 Marienschule

www.gsmarienschule-mariefeld.de

Beschwerdemanagement der Marienschule



1. Grundsätzliches

Dieser Kommunikationsleitfaden ist das Grundfundament für einen respektvollen, wertschätzenden und vertrauensvollen Umgang zwischen Eltern und Schule.

Immer wieder kann es bei Mitgliedern der Schulfamilie zu Meinungsverschiedenheiten kommen, die zu Konflikten führen können. Dadurch kann die Zusammenarbeit aller Beteiligten belastet werden. Ziel muss es sein konstruktiv mit diesen Konflikten umzugehen. Erwachsene agieren als Vorbild und stärken durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit die Sozialkompetenz der Kinder.

Beschwerden werden an unserer Schule ernst genommen und als Chance für eine gute Zusammenarbeit gesehen. Dazu ist es wichtig:

- Kommunikationswege einzuhalten, also Konflikte dort zu bearbeiten, wo sie entstehen. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wurde, sind andere Ebenen einzubeziehen.
- Dem Anderen Respekt und Wertschätzung gegenüber zu zeigen.
- Offen für eine andere Perspektive zu sein.
- Sich Zeit und Raum für das Anliegen selbst und das Reagieren zu nehmen.
- Das Anliegen vertrauensvoll zu behandeln.
- Aber auch die Akzeptanz, dass Konflikte, die zwischen den Kindern im Schulalltag entstehen, zuerst und vornehmlich durch die Lehrkräfte, die Mitarbeiter*innen der Betreuung und durch die Schulsozialarbeiterin geklärt werden. Erst bei weiterem Bedarf zur Klärung werden die Eltern hinzugezogen.

2. Konfliktregelung zwischen Schüler*innen

Bei Konflikten in der Pause ist die aufsichtsführende Lehrkraft zuständig. Sie entscheidet die weiteren Schritte. Kann das Problem sofort geklärt werden oder müssen noch weitere Personen wie etwa Klassenlehrerin, Schulsozialarbeiterin oder Schulleiterin dazu gezogen werden.

Bei Konflikten in der Klasse entscheidet die Klassenleitung, ob das Problem sofort oder z.B. im Rahmen eines Klassenrates geklärt werden sollte. Fachlehrer stimmen sich über das weitere Vorgehen mit der Klassenleitung ab.

Wichtig ist immer, dass beide Parteien zu Wort kommen und den Vorfall schildern können. Das Ziel ist eine Einigung und eine Einsicht zu erzielen.

In den 3. Klassen werden Kinder im Rahmen des AG-Angebots zu **Streitschlichtern** ausgebildet, die zukünftig bei Konflikten hinzugezogen oder selbst aufgesucht werden können. Die Streitschlichter werden in den großen Pausen ansprechbar sein.

Schüler*innen steht aber auch immer die Möglichkeit offen sich an die Schulsozialarbeiterin zu wenden.

3. Konfliktweg für Eltern

Eltern, die ein persönliches Anliegen haben oder sich in einem Konflikt mit einer Lehrkraft befinden, sollen den unten aufgeführten Kommunikationsweg durchlaufen, um zu einer Lösung zu kommen.

1. Stufe: Kommunikation zwischen Eltern und Lehrkraft

Die erste Ansprechpartnerin ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft zurückverweisen. Die Lösungsfindung geschieht in einem persönlichen Gespräch. Ein Gesprächsprotokoll ist hilfreich



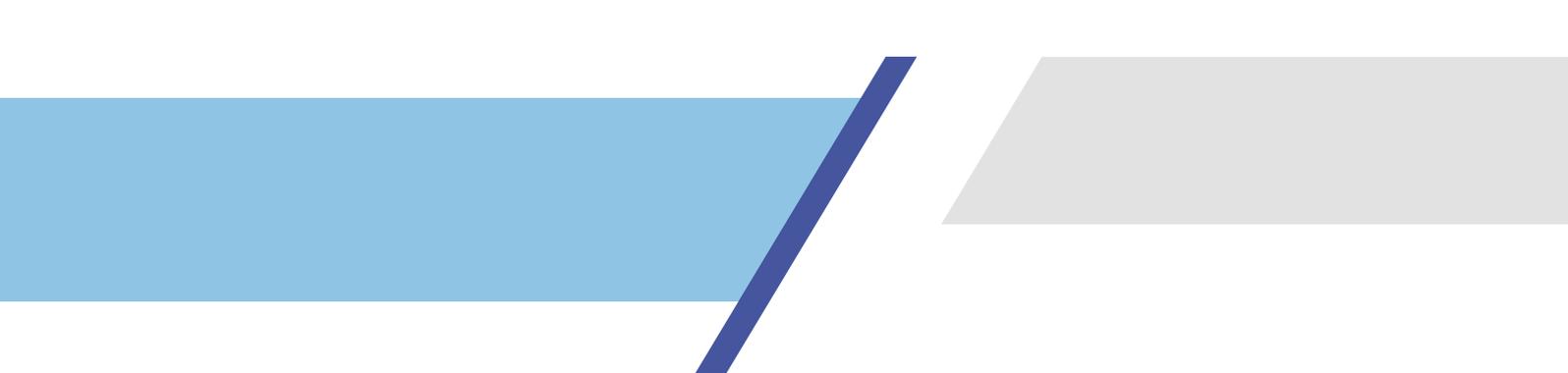
2. Stufe: Kommunikation zwischen Eltern und Klassenleitung

Falls es nach der ersten Stufe nicht zu einer Lösung gekommen ist, dann wird die Klassenleitung in das Gespräch einbezogen. Weiter können die Schulsozialarbeit oder die Elternvertretung dazu gebeten werden. Sie unterstützen die beteiligten Gesprächspartner bei einer Lösungsfindung. Es gilt zu prüfen, ob es sich um ein individuelles oder ein allgemeines Problem handelt, welches auf einem Elternabend besprochen werden muss. Ein Gesprächsprotokoll dient der Nachvollziehbarkeit.



3. Stufe: Kommunikation zwischen Eltern, Lehrkraft und Schulleitung

Alle Gesprächsteilnehmer setzen sich zur Konfliktlösung an einen Tisch. Führt dieses Gespräch nicht zu einer gemeinsamen Lösung, entscheidet die Schulleitung über das weitere Vorgehen. Sollten die Eltern mit dieser Entscheidung nicht einverstanden sein, können sie sich mit ihrem Anliegen an das zuständige Schulamt wenden.



4. Beschwerderegulung von Lehrkräften

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte es zu keiner Klärung kommen wird die Schulleitung eingeschaltet.

Wenn Lehrkräfte untereinander Konflikte haben, sind diese zuerst untereinander anzusprechen. Können die Probleme nicht gelöst werden, dann ist der Lehrerrat einzuschalten und danach die Schulleitung.

5. Sonstige Beschwerden

Beschwerden **von weiteren Mitarbeiter*innen** (Schulsozialarbeiterin, Schulsekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte, Mitarbeiter*innen der Betreuung...) über Schüler*innen und Lehrkräfte werden in der Regel direkt an die Schulleitung weitergetragen. Diese bemüht sich um die Vermittlung eines Gespräches zwischen den betroffenen Personen, klärt ggfs. den Sachverhalt und ergreift erforderliche Maßnahmen.

Beschwerden **über obige Mitarbeiter*innen** sollen zunächst auf direktem Wege geklärt werden. Kommt es zu keiner Lösung wird die Schulleitung informiert. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist der Konflikt noch immer nicht zu klären, wird der Schulträger, die VHS, die AWO etc. hinzugezogen.

Beschwerden **gegen die Schulleitung** sind in einem Gespräch mit dieser zu benennen. Ist keine Lösung zu erzielen, dann wird das zuständige Schulamt einschaltet.