
Beschwerdekonzert

Wo Menschen zusammenkommen, entstehen Konflikte. Um diese im schulischen Umfeld effektiv behandeln und beheben zu können, gilt an der RSI das folgende Beschwerdekonzert. Es zeigt die Wege auf, die im Falle eines Konflikts eingehalten werden sollen. Nicht jeder kann sich um alles kümmern und es geht auch nicht jeden alles an. Daher ist das Einhalten dieser Wege für einen reibungslosen Ablauf der Prozesse wichtig. Beschwerden sind für uns eine Art „Frühwarnsystem“, um Probleme rechtzeitig zu klären. Zwischenmenschliche Konflikte müssen schnell geklärt werden, damit alle beteiligten Personen wieder handlungsfähig sind. Ein professioneller Umgang mit Beschwerden und Problemen steigert die Zufriedenheit und trägt zum positiven Schulklima bei.

1. An wen wenden?

Konflikte werden zunächst mit den **direkt beteiligten Personen** geklärt. Erst wenn diese den Konflikt nicht lösen können, wird die nächste Ebene eingeschaltet.

- **Schülerinnen und Schüler untereinander**

Schülerinnen und Schüler tragen ihre Beschwerden über Klassenkameraden oder andere Schüler in der Regel ihrer **Klassenlehrkraft** vor. Diese entscheidet dann, ob

- das Problem sofort gelöst werden kann oder muss,
- es später (z.B. in der nächsten Pause) bearbeitet werden kann,
- das Mobbing-Interventions-Team hinzugezogen werden muss,
- die Sozialpädagogin helfen kann,
- eine weitere betroffenen Lehrkraft gehört werden muss,
- die Schulleitung hinzugezogen werden muss.

- Gibt es schwierige Situationen **in der Pause**, sind immer die **aufsichtführenden Lehrkräfte** Ansprechpartner. Aber auch die **Sozialpädagogin** kann zu Rate gezogen werden. Erst danach werden weitere Schritte eingeleitet.

- Sollten sich **Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte** oder sonstige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschweren wollen, ist ebenfalls die **Klassenleitung** Ansprechpartner. Alle SchülerInnen können sich bei Schwierigkeiten und Problemen direkt an die **Beratungslehrerin** wenden.

- **Eltern → Lehrkräfte oder Schulleitung**

Bei Beschwerden von **Eltern über Lehrkräfte** ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft zuerst anzusprechen. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind das Gespräch allein zu führen, können weitere Lehrkräfte, Elternvertreterinnen und Elternvertreter, die Sozialpädagogin, die Schulleitung oder auch die Beratungslehrerin hinzugezogen werden.

Beschwerden der **Eltern über die Schulleitung** sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung, richtet man sich an das zuständige Dezernat des regionalen Landesamtes für Schule und Bildung (RLSB) in Braunschweig.



- **Lehrkräfte → Eltern**

Beschwerden von **Lehrkräften über Eltern** sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden von **Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen** nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der **Personalrat** und danach die **Schulleitung** einbezogen.

Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der **Personalrat** einbezogen werden.

- **Sonstige Beschwerden** (Hausmeister, Schulsekretärin, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Reinigungskräfte)

Erfahrungsgemäß werden Beschwerden von oben genannten **Personengruppen über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte** direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt. Erst, wenn sich im direkten Gespräch keine Einigung erzielen lässt, klärt die Schulleitung den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, kann der **Landkreis Peine** als Schulträger hinzugezogen werden.

2. Information und Dokumentation

Schulleitung, Personalrat, Schüler- und Schulelternrat informieren sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden. Beschwerden, die an die Schulleitung herangetragen werden, werden in der Regel schriftlich festgehalten und beantwortet. Der Datenschutz wird in jedem Fall eingehalten. Informationen werden nur mit Berechtigten geteilt.

3. Schlussbemerkung

In jedem Beschwerdefall sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, bei denen es nicht um Sieger oder Verlierer geht. Vielmehr geht es darum, Vertrauen zu schaffen und durch eine offene Kommunikation Durchsichtigkeit der Problematik herzustellen. Ein Konflikt kann dann als bewältigt gelten, wenn die Beteiligten wieder ungestört handeln können.

Nur so lässt sich ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule erreichen. Es handelt sich um kein starres Konzept, sondern um Regelungen, die auf ihre Wirksamkeit hin immer wieder überprüft werden müssen.