

Umgang mit Problemen und Beschwerden

Konflikte und Beschwerden kommen im Schulalltag immer wieder vor. Es ist nicht immer leicht, unseren Bildungs- und Erziehungsauftrag mit den unterschiedlichen Erwartungen und Vorstellungen, die es innerhalb der Schulfamilie gibt, in Einklang zu bringen.

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Jede Beschwerde und jedes Problem, das auftaucht, kann Chancen der Zusammenarbeit eröffnen, wenn sie bzw. es **sachlich** und **offen** vorgetragen wird. Eine Eskalation kann vermieden und eine konstruktive Lösung erreicht werden, wenn sich alle Beteiligten mit Respekt begegnen gemeinsam daran arbeiten.

Eltern

- ❖ Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten mit ihrem Klärungsversuch scheitern.
- ❖ Das heißt, zuerst wenden sich betroffene Eltern an die betreffende Lehrkraft, in entsprechenden Fällen auch an die Beratungslehrkraft. Zuletzt wird eventuell die Schulleitung einbezogen.
- ❖ Bei der Bearbeitung eines Problems oder einer Beschwerde werden grundsätzlich alle Beteiligten gehört. *Wir sprechen miteinander, nicht übereinander.*
- ❖ Die Lösung der meisten Probleme braucht etwas Zeit und lassen sich daher nicht zwischen Tür und Angel lösen. Wir besprechen Probleme daher nur an einem eigens dafür festgelegten (in dringenden Fällen zeitnahe) Termin.
- ❖ Beschwerden im Zusammenhang mit Leistungsbewertung müssen zuerst mit der jeweiligen Fachlehrkraft besprochen werden. Diese wird die von ihr vorgenommene Bewertung erläutern. Lassen sich die Unstimmigkeiten so nicht klären, kann die Schulleitung einbezogen werden.

Schülerinnen und Schüler

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem/ihrer Klassenlehrer/in vor. Dieser entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft oder der Schulleitung, oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause, beim Wochenrückblick, ...) bearbeitet werden kann. Die Klassenlehrkraft entscheidet, ob eine Einbeziehung der Eltern notwendig ist.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der / des Klassenlehrers/in

**"Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt,
sollte man sich mit ihm zusammensetzen!"**

(Römisches Sprichwort)

Schulleitung:

 cl. Bräufaug-Iszberger

Elternbeirat GS Schwaig:



Elternbeirat GS Behringersdorf:

