

## Die Beschwerderegulung für Schüler/innen, Eltern und Lehrkräfte

Ursache für Beschwerden sind häufig unterschiedliche Ansichten bzw. Interessen in einem konkreten Sachverhalt. Grundsätzlich werden Beschwerden daher als Chance gesehen, die Qualität der Schule zu verbessern. Beschwerden sollten zeitnah und so sachlich wie möglich vorgebracht werden. Sie werden zunächst dort bearbeitet, wo sie entstehen.

### Wer ist der/die Ansprechpartner/in?

Beschwerden von	Erster Ansprechpartner:	falls keine Klärung: weitere Ansprechpartner ...
einzelnen Schülern über Schüler	Klassen-, Co-Klassenlehrkraft	Streitschlichter, sofern vorhanden, Beratungsteam (Herr Hillers, Frau Ayachi)
Schülern über eine Lehrkraft	die betroffene Lehrkraft	Klassen- bzw. Co-Klassenlehrkraft, Beratungsteam (Herr Hillers, Frau Ayachi), Fachgruppenvorsitzende/r
Eltern über eine Lehrkraft	die betroffene Lehrkraft	ggf. Klassen- /bzw. Co-Klassenlehrkraft Schulleiter
einer Lehrkraft über eine andere Lehrkraft	Mediator (u.a. das Beratungsteam)	Schulleiter Personalrat
einer Lehrkraft über den Schulleiter	Mediator (u.a. das Beratungsteam)	Personalrat Landesschulbehörde

### Wie geht man vor?

**direktes Gespräch suchen**



**zeitnahes Gespräch der betroffenen Konfliktparteien führen**

Bei Beschwerden von einzelnen Schüler/innen, die sich aus dem Schulalltag heraus ergeben, wird grundsätzlich zunächst das direkte Gespräch mit der verantwortlichen Lehrkraft mit dem Ziel einer Konfliktlösung gesucht. Im Klassenverband wird die Beschwerde von den betreffenden Schüler/innen oder stellvertretend von den Klassensprechern der Lehrkraft vorgetragen. Bei jüngeren Schüler/innen kann auch der Kontakt zur Lehrkraft über die Erziehungsberechtigten hergestellt werden.

In einem zeitnahen gemeinsamen Gespräch der betroffenen Konfliktparteien erfolgt zunächst eine Klärung des Sachverhaltes. Das bedeutet, dass die Interessen der beteiligten Konfliktparteien für alle Beteiligten verständlich werden. Falls es notwendig ist, ergeben sich danach gemeinsame Absprachen für zukünftiges Verhalten.

### Was geschieht, wenn ein direktes Gespräch der Konfliktbeteiligten zu keiner Lösung führt?

**Vermittler (Klassenlehrkraft/ Tutor, Beratungsteam, Streitschlichter) einschalten.**



Wenn es im direkten Gespräch zu keiner Lösung des Konfliktes kommt, können von beiden Konfliktparteien der /die Klassenlehrer/in bzw. der/die Tutor/in oder das Beratungsteam (Herr Hillers, Frau Ayachi) als Vermittler hinzugezogen werden. Für die unteren Jahrgänge (5. bis 7. Klassen) können auch die Schülerstreitschlichter über das Beratungsteam eingeschaltet werden. In fachlichen Fragen kann auch der/die Fachgruppenvorsitzende von einer Konfliktpartei eingeschaltet werden.

**Vermittler führt das Gespräch**

Der/die Klassenlehrer/in oder Tutor/in bzw. eine Lehrkraft des Beratungsteams führt Gespräche mit den Konfliktparteien und versucht Lösungswege mit den Beteiligten zu entwickeln.

**Überprüfen der Lösung durch den Vermittler**

Nach einer Lösung des Problems wird in einem sinnvollen zeitlichen Abstand (z.B. vier Wochen) mit den ‚alten‘ Konfliktparteien besprochen, inwieweit sich eine veränderte Situation ergeben hat. Verantwortlich für dieses Gespräch ist der/die Ansprechpartnerin, der die Lösung herbeigeführt hat.

## Wann wird die Schulleitung eingeschaltet?

**Immer noch keine Lösung: Schulleitung einschalten**

Falls auf den aufgezeigten Ebenen keine Lösung des Problems erreicht werden kann, wird der Schulleiter eingeschaltet, der dann versucht eine Lösung des Konfliktes zu erreichen.

**Die Schulleitung ist sofort einzuschalten, wenn.....**

... es um Beschwerden von größerer Tragweite (z. B. Dienstpflichtverletzung einer Lehrkraft, Einsprüche gegen Zeugnisnoten, Widerspruch gegen Anordnungen des Schulleiters) geht. Dann ist der Schulleiter der zuständige Ansprechpartner, der unter Einbeziehung der Konfliktparteien den Sachverhalt klärt und ggf. weitere Maßnahmen trifft.

**Beschwerden sollten als Chance zu einer besseren Zusammenarbeit im Schulalltag gesehen werden. Dabei ergeben sich häufig nur dann langfristige Lösungen, wenn die Interessen aller Beteiligten angemessen berücksichtigt werden.**

**Emden, im Januar 2020**