

Beschwerdemanagement

Ein wichtiger Bestandteil für eine gute Kommunikation an unserer Schule ist der professionelle Umgang mit Beschwerden und Konflikten.

Im täglichen Miteinander ist es natürlich, dass immer auch einmal Spannungen entstehen. An unserer Schule sollen sich alle wohl fühlen und wir streben ein ausgeglichenes Miteinander an. Wünschenswert ist eine konstruktive Konfliktbewältigung, aus der am Ende beide Seiten als Gewinner hervorgehen können. Das steigert die Zufriedenheit aller, trägt zum positiven Schulklima bei und verbessert damit die Qualität der Schule.

Wir möchten daher Beschwerden und den Umgang mit ihnen als Element unserer Qualitätsentwicklung nutzen, um in gemeinsamer Verantwortung ein gelingendes Leben und Lernen zu gestalten.

Grundsätzlich gilt für jeden Konflikt und jede Beschwerde:

- Es wird das direkte Gespräch mit dem Konfliktpartner gesucht.
- Ziel der Gespräche ist eine einvernehmliche Lösung, die für alle Seiten akzeptabel ist und eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ermöglicht.
- Der Inhalt der Gespräche wird von allen Beteiligten vertraulich behandelt.
- Eltern sind anderen Kindern gegenüber nicht weisungsbefugt, d.h. Eltern dürfen bei Konflikten auf dem Schulgelände nicht eigenmächtig einschreiten

→ **Schwerwiegende Beschwerden können direkt an die Schulleitung oder über die Klassenpflegschaftsvorsitzenden an diese gerichtet werden. Ansonsten werden diese auf die Beschwerderegulung verwiesen:**

Der Ablauf von Beschwerden

Konflikte zwischen Schülern:

1. Lösung ohne die Beteiligung von Lehrkräften oder Mitarbeiterinnen der Betreuung
2. Lösung mit der Aufsicht führenden Lehrkraft (Pause), mit der jeweiligen Fachlehrkraft (Unterricht), mit der Mitarbeiterin der Gruppe (Betreuung)
3. Lösung mit Hilfe der klassenleitenden Lehrkraft (auch im Klassenrat), mit Hilfe der Leiterin der Betreuung
4. Lösung mit Hilfe der Lehrkräfte und den Erziehungsberechtigten (evtl. Klassenkonferenz) (Lösung mit Hilfe der Mitarbeiterinnen und Erziehungsberechtigten)

Konflikte zwischen Eltern und Lehrkräften:

1. Lösung in einem zeitnahen problem- und ergebnisorientierten Gespräch der Beteiligten. „Tür und Angel“- Gespräche sind nicht zielführend und daher möglichst zu vermeiden. Alle Lehrkräfte und Mitarbeiterinnen der Betreuung sind für kurze Gespräche zu angemessenen Zeiten telefonisch erreichbar. Bei weiterem Klärungsbedarf kann gerne ein persönliches Gespräch vereinbart werden.
2. Kommt es im Gespräch mit einer Fachlehrkraft zu keiner Lösung, wird das gemeinsame Gespräch mit der Klassenleitung gesucht, die Klassenpflegschaftsvorsitzenden können zusätzlich dazu eingeladen werden.
3. Kommt es im Gespräch mit der Klassenleitung zu keiner Lösung, wird das gemeinsame Gespräch mit der Schulleiterin oder der Konrektorin vereinbart.
4. Kommt es auch mit Hilfe dieser Personen nicht zu einer Lösung, besteht für die Eltern die Möglichkeit der Beschwerde bei der Schulaufsicht (Schulamt für den Kreis Paderborn).