



## Beschwerdekonzzept

**„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“ (Römisches Sprichwort)**

### Vorbemerkungen

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen an unserer Schule Beteiligten (Schülerinnen und Schüler, Eltern und Erziehungsberechtigte, Lehrkräfte und Mitarbeiterinnen) ist für uns selbstverständlich.

Trotzdem liegt es in der Natur der Sache, dass das Zusammenleben und -arbeiten nicht immer konfliktfrei verläuft. So unerfreulich Beschwerden, Konflikte und Kritik auch sein mögen, enthalten sie doch oft auch Ansatzpunkte für eine konstruktive „Verwertung“ und eine verbesserte Weiterarbeit in der Schule. Dabei ist es wichtig, den zwischenmenschlichen Konflikt so in den Griff zu bekommen, dass die beteiligten Personen wieder handlungsfähig werden. Der professionelle Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt zum positiven Schulklima bei. Einheitliche Regelungen schaffen dabei Sicherheit und Verbindlichkeit, auch in Bezug auf die „Außenwirkung“, und der professionelle Umgang mit Konflikten trägt maßgeblich zu einem positiven Schulklima und größerer Zufriedenheit aller an Schule Beteiligten bei.

### Grundsätze

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Grundsätzlich ist die betroffene Person zuerst anzusprechen. Erst wenn die direkt Beteiligten keine Klärung herbeiführen können, wird die nächste Ebene eingeschaltet.

Konflikt zwischen...	Vorgehensweise
Schüler - Schüler	Gespräch zwischen den Betroffenen, ggf. unter Hinzuziehen einer Lehrkraft → ggf. Hinzuziehen der Klassenlehrerin → ggf. Benachrichtigung und Einbeziehung der Eltern
Schüler - Lehrkraft	Aussprache der Betroffenen → ggf. Einbeziehen des Klassensprechers → ggf. Einbeziehen der Eltern → wenn nicht zufriedenstellend: Einbeziehen der Schulleiterin

Eltern - Eltern	Aussprache der Betroffenen → ggf. Einbeziehen der Klassenelternvertreter → nur wenn es die ganze Schule betrifft: Einbeziehen des Schulelternrates und der Schulleitung
Eltern - Lehrkraft	Aussprache der Betroffenen → ggf. Einbeziehen der Elternvertreter → ggf. Einbeziehen einer weiteren Lehrkraft → wenn nicht zufriedenstellend: Hinzuziehen der Schulleiterin
Eltern - Schulleitung	Aussprache der Betroffenen → ggf. Einbeziehen des Schulelternrates → wenn nicht zufriedenstellend: Hinzuziehen der schulfachl. Dezernentin
Lehrkraft - Lehrkraft	Aussprache der Betroffenen → wenn nicht zufriedenstellend: Hinzuziehen der Schulleiterin
Lehrkraft - Schulleitung	Aussprache der Betroffenen → ggf. Einbeziehen des Personalrates → wenn nicht zufriedenstellend: Hinzuziehen der schulfachl. Dezernentin

Jeder der Beteiligten hat das Recht, weitere Personen (z.B. eine Fachlehrerin, einen der Elternvertreter, die Schulleitung o.a.) zu einem Gespräch dazu zu bitten. Über jedes terminierte Gespräch wird ein kurzes Protokoll geführt, in dem Gesprächsinhalte und Vereinbarungen notiert werden.

Ziel in jedem Konfliktfall ist es, eine Lösung zu finden, bei der es nicht um Sieger oder Verlierer geht. Es sollen Vereinbarungen angestrebt werden, die alle Beteiligten wieder ungestört handeln lassen. Grundlage dafür ist eine offene Kommunikation und gegenseitige Wertschätzung.

Die Elternschaft wird durch dieses Informationsblatt, das die wesentlichen Aspekte des Konzeptes zusammenfasst, über den Umgang mit Beschwerden und Konflikten an der GS Veltenhof in Kenntnis gesetzt.

Stand: August 2023 – Beschlussfassung: GK