

Schulisches Beschwerdeverfahren am Burggymnasium Altena

Beschwerden - Impulse für positive Veränderungen

Eine offene und von gegenseitiger Wertschätzung geprägte Kommunikation zwischen allen am Schulleben Beteiligten ist eine wichtige Voraussetzung für ein gutes Arbeitsklima und damit für die Qualität des schulischen Miteinanders.

Beschwerden und Konflikte sind aber unvermeidbare Bestandteile des schulischen Alltags.

Beschwerden können Impulse für Veränderungen sein und werden am Burggymnasium Altena immer ernst genommen.

Beschwerden wurden häufig persönlich oder schriftlich der Schulleitung vorgetragen und nicht den direkt Beteiligten. Das ist aus Sicht der Beschwerdeführer verständlich, hat aber den entscheidenden Nachteil, dass die Schulleitung über den auslösenden Sachverhalt nicht ausreichend informiert ist. Beschwerden sollten zunächst immer dort vorgetragen werden, wo der Beschwerdegrund aufgetaucht ist.

Probleme dort lösen, wo sie entstehen:

Beispiel: Probleme zwischen Eltern und einer Lehrkraft:

Wenn sich Eltern mit der Schulleitung in Kontakt setzen, dann verweist diese auf die E - Mail - Adresse der Lehrkraft und bittet die Eltern sich direkt mit der Lehrkraft als allerersten Ansprechpartner zu wenden.

Die Kontaktaufnahme der Eltern mit der Schulleitung wird notiert und an den jeweiligen Kollegen / die jeweilige Kollegin weitergeleitet. Die Schulleitung bezieht an dieser Stelle keine Stellung.

Die gleiche Verfahrensweise wird durch das Sekretariat der Schule angewandt.

Handlungsempfehlungen bei Beschwerdegesprächen

Beschwerdegespräche sollten ...

- nicht spontan geführt werden.
- verabredet werden.
- in sachlichem Ton und mit Respekt geführt werden.
- auf Anklage und Beleidigungen verzichten.
- keine Vermutungen und Unterstellungen beinhalten.
- Wünsche und Gefühle ausdrücken.
- den Standpunkt des Konfliktpartners akzeptieren.
- **Personen des Vertrauens für beide Seiten zulassen.**

Die nachfolgenden Personengruppen (S: Schülerinnen und Schüler; L: Lehrkräfte; E: Eltern; SL: Schulleitung) führen alle Gespräche immer mit allen Betroffenen und halten sich an die vorgegebene Reihenfolge:

S beschweren sich über S	S beschweren sich über L	E beschweren sich über S	E beschweren sich über L	L beschwert sich über S
1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander
2. Zuständige Streitschlichtung und / oder Beratungslehrer	2. Beratungslehrer	2. Klassenleitung	2. Klassenleitung bzw. Stufenleitung ggf. fachliche Beratung durch Fachkoordinatoren oder Fachvorsitzende	2. Klassenleitung
3. Klassenleitung	3. Klassenleitung bzw. Stufenleitung; bei fachlichen Beschwerden ggf. mit Fachvorsitzenden oder Fachbereichsbeauftragten	3. Beratungslehrer	3. Elternvertretung der Klasse bzw. der Stufe	3. Beratungslehrer
4. Stufenkoordination	4. Schulleitung	4. Schulleitung	4. Stufenkoordination	4. Stufenkoordination
-----	-----	-----	5. Schulleitung	5. Schulleitung

L beschwert sich über Kollegen	L beschwert sich über Eltern	L beschwert sich über SL	E beschweren sich über SL	
1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander	1. Klärung miteinander	
2. Lehrerrat	2. Klassenleitung bzw. Stufenleitung oder Lehrerrat oder Beratungslehrer	2. Lehrerrat oder AfG	2. Bezirksregierung	
3. Schulleitung	3. Schulleitung	3. Personalrat / Bezirksregierung	-----	

Das Überspringen einer Stufe sollte **nicht** erfolgen. Ab der zweiten Ebene werden Vereinbarungen schriftlich festgehalten und ggf. nach einiger Zeit überprüft.