

„Die Menschen stärken, die Sachen klären.“

Dieser Leitspruch, ein Zitat von Hartmut von Hentig, bildet das Zentrum unseres Beschwerdemanagements, mit dem wir das Ziel verfolgen, die Persönlichkeit der Schülerinnen und Schüler zu stärken.

Das Beschwerdemanagement an der Gesamtschule Reichshof

Wo viele Menschen auf engem Raum viel Zeit miteinander verbringen und wo es um wichtige Dinge wie Schulabschlüsse geht, kommt es auch zu Reibungen, Unzufriedenheit oder Beschwerden. Sie gehören zum Schulalltag dazu. So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so denken wir doch, dass Kritik auch positiv sein kann, als Ansatzpunkt für Veränderung, als Frühwarnsystem dafür, dass etwas nicht gut läuft.

Deshalb nehmen wir Beschwerden ernst und gehen dem Problem auf den Grund.

Beschwerden sollten eine Chance der Zusammenarbeit eröffnen.

Der Mut, etwas anders zu sehen, seine eigene Meinung zu vertreten, aber auch Kritik zu äußern, ist ein wichtiger Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung, aber auch eine Chance Veränderungen herbeizuführen. Dabei sollte ein fairer, sachlicher und wertschätzender Umgang in solchen Situationen an erster Stelle stehen. Unsere Handreichung soll dazu eine Hilfe sein.

Unsere Grundsätze:

- Konflikte werden grundsätzlich dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten nicht zu einer Klärung kommen.
- Bei der Konflikt- und Beschwerdebearbeitung sind grundsätzlich alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird. Vereinbarungen sind ggf. zu dokumentieren.
- Die Schulleitung prüft und berücksichtigt die Beschwerden bei der Gestaltung des Schullebens.

Personenkreis für Gespräche klären und kontaktieren

- Sollte eine von einer Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung, der Beratungslehrkräfte und der Sozialpädagogen diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.
- Zur Unterstützung von Schülerinnen und Schülern, die eine Beschwerde vortragen möchten, stehen die Sozialpädagogen und Pädagoginnen, die Beratungslehrkräfte und die SV-Lehrer und SV-Lehrerinnen zur Verfügung.
- Beschwerdeführende Eltern erhalten das Angebot, sich an die Klassenpflegschaftsvorsitzenden ihrer Klasse zu wenden.

Der Instanzenweg bei Beschwerden

Problem	Beschwerdeführende	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe	4. Stufe
Ein Schüler, eine Schülerin oder eine Schülergruppe hat Probleme mit einem Lehrer, einer Lehrerin	Schüler, Schülerin, Eltern ¹	betroffene Lehrkraft	Tutor, Tutorin	Abteilungsleitung	Schulleitung
Schüler, Schülerinnen haben Probleme in der Klasse	Schüler, Schülerinnen, Eltern	Tutor, Tutorin, Sozialpädagoge, Sozialpädagogin, Beratungslehrkraft	Abteilungsleitung	Schulleitung	
Beschwerde gegen pädagogische Maßnahmen	Schüler, Schülerin, Eltern	Fachlehrkraft	Tutorin, Tutor	Abteilungsleitung	Schulleitung
Streit unter Schülern, Schülerinnen	Schüler, Schülerinnen	betroffene Schüler, Schülerin	Streitschlichtung Sozialpädagogin, Sozialpädagoge, Beratungslehrkraft	Tutorin, Tutor	Abteilungsleitung
Verbale und/oder andere Gewalt von Schülern oder Schülerinnen gegen andere Schüler, Schülerinnen	Schüler, Schülerin, Eltern	Lehrer oder Lehrerin des Vertrauens, Tutorin, Tutor, sozialpädagogisches Personal Abteilungsleitung	Schulleitung		
Sexuelle Gewalt von Schülern oder Schülerinnen gegen andere Schüler, Schülerinnen	Schüler, Schülerin, Eltern	Lehrer oder Lehrerin des Vertrauens, Tutorin, Tutor, sozialpäd. Personal, Abteilungsleitung, Schulleitung			

¹ Eltern oder Erziehungsberechtigte

Problem	Beschwerdeführende	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe	4. Stufe
Widerspruch gegen Ordnungsmaßnahmen	Eltern, Schüler, Schülerin,	Schulleitung	Schulaufsicht		
Eltern haben Probleme mit einer Lehrkraft	Eltern	Betroffene Lehrkraft	Schulleitung		
Lehrkraft hat Probleme mit einzelnen Schülern, Schülerinnen	Lehrkraft	Schüler, Schülerin,	Eltern, Tutor, Tutorin, Sozialpädagoge, Sozialpädagogin, Beratungslehrkraft	Abteilungsleitung	Schulleitung
Lehrkraft hat Probleme mit Lerngruppe	Lehrkraft	Lerngruppe	Tutor, Tutorin, Sozialpädagoge, Sozialpädagogin, Beratungslehrkraft	Abteilungsleitung	Schulleitung
Sexuelle und andere Gewalt von Lehrkraft gegen Schülerinnen oder Schüler	Schüler, Schülerin, Eltern	Sozialpädagoge, Sozialpädagogin, Lehrkraft des Vertrauens, Abteilungsleitung, Schulleitung	Schulaufsicht		
Konflikt zwischen nichtlehrendem Personal und Lehrkraft	Betroffene	betroffene Kollegin, betroffener Kollege	Schulleitung		
Konflikt zwischen Lehrkräften	Betroffene	betroffene Kollegin/ betroffener Kollege	Lehrerrat	Schulleitung	
Konflikt zwischen Lehrkraft und Schulleitung	Betroffene	Schulleitung	Lehrerrat, Personalrat	Schulaufsicht	