



Beschwerdemanagement am Württemberg-Gymnasium

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!“

Wo Menschen zusammen leben, arbeiten und lernen, treffen unterschiedliche Interessen, Einstellungen und Ansichten aufeinander. Zum Schulalltag gehören deshalb auch Kritik, Konflikte und Beschwerden. Unser Ziel ist es Konflikte möglichst einvernehmlich und im fairen Umgang miteinander zu lösen. Dazu gehört auch, dass man zunächst mit den Betroffenen spricht und die Probleme möglichst auf der „Ebene“ löst, auf der sie entstanden sind.

Wenn auf dieser Ebene keine Klärung möglich ist, kann die nächste Ebene eingeschaltet werden.

Überblick über die Ebenen

| | | | | |
|----------|---|--|--|---|
| Ebene 1: | Gespräch mit der Lehrkraft, mit der ein Konflikt besteht | | | |
| Ebene 2: | Einbezug der Klassenlehrkraft (falls diese nicht schon betroffen ist) | | | |
| Ebene 3: | Einbezug der Abteilungsleitung | | | |
| | Abteilung I: Beer Klassenstufe 5 / 6 | Abteilung II: Hepperle Klassenstufe 7 / 8 | Abteilung III: Köhler Klassenstufe 9 / 10 | Abteilung IV: Dörfner Klassenstufe J1 / J2 |
| Ebene 4: | Einbezug der Schulleitung Bizer, Schneider | | | |

Auf allen Ebenen kann es sinnvoll sein, zusätzliche GesprächspartnerInnen einzubeziehen, beispielsweise die Beratungslehrerinnen (Frau Jordan und Frau Schmidt), Vertrauenslehrer (Herr Hartmann und Herr Linse) oder die Schulsozialarbeiterin (Frau Keller).

Hinweise zur Gesprächsführung

Die Inhalte dieser Gespräche sind von allen Beteiligten vertraulich zu behandeln. Weiter müssen alle Beteiligten zu Wort kommen und ihre Anliegen formulieren dürfen. Wir wünschen uns außerdem einen wertschätzenden Umgang miteinander und eine konstruktive Herangehensweise. Am Ende eines Gesprächs sollten möglichst konkrete Ergebnisse stehen, mit denen man gemeinsam weiter arbeiten kann.

Und noch ein paar Tipps, um die andere Seite zu verstehen

Lehrkräfte sollten bedenken:

Schülerinnen und Schüler schildern Sachverhalte aus ihrer Sicht und ggf. unvollständig.

Schülerinnen und Schüler verhalten sich in der Schule oft anders als zu Hause.

Eltern vertrauen der Schule das Wertvollste an, das sie haben: ihre Kinder.

Eltern können persönlich betroffen sein und entsprechend emotional reagieren.

Eltern können mit Erziehungsaufgaben überfordert sein.

Eltern werden grundsätzlich als Erziehungspartner der Schule gesehen.

Eltern sollten bedenken:

Kinder schildern Sachverhalte aus ihrer Sicht und ggf. unvollständig.

Kinder verhalten sich zu Hause oft anders als in der Schule.

Die Schule hat neben dem Erziehungs- vor allem einen Bildungsauftrag.

Die Schule verfügt nur über begrenzte Ressourcen an Personal, Zeit und Geld.

Die Schule muss die Interessen der gesamten Schülerschaft bedenken.

Lehrkräfte sind an gesetzliche Vorgaben gebunden (Gesetze, Erlasse, Curricula).

Lehrkräfte können persönlich betroffen sein und entsprechend emotional reagieren