

## **Beschwerde-Leitfaden**

Im Schulalltag kann es zu unterschiedlichen Konflikten kommen, die im Interesse eines guten Schulklimas konstruktiv und zeitnah gelöst werden sollen. Zu diesem Zweck hat sich die Schulgemeinschaft des Edith-Stein-Gymnasiums diesen Leitfaden gegeben.

### **Es gelten folgende Gesprächsstufen:**

**Stufe 1:** Schüler +Lehrer *oder* Schüler +Eltern +Lehrer + jeweils auf Wunsch eine Vertrauensperson, bei geschiedenen Eltern nur mit Zustimmung beider Sorgeberechtigten.

**Stufe 2:** Schüler + Eltern + Lehrer + Klassenlehrer + Vertrauensperson

**Stufe 3:** Schüler + Eltern + Schulleiter + Lehrer + Klassenlehrer

*Ab Stufe 2 wird ein Protokoll angefertigt und allen am Gespräch Beteiligten zugeleitet.*

*Auf Stufe 3 kann auch, wenn vom Elternteil gewünscht, der Klassen-Elternsprecher teilnehmen.*

### **I. Bedürfnisse der Beteiligten**

Für den Schüler ist wichtig,

- dass er von seinem Lehrer gehört wird,
- dass sein Anliegen ernst genommen wird,
- dass er wegen seiner Kritik nicht benachteiligt wird.

Für den Lehrer ist wichtig,

- dass er als Erster von der Kritik erfährt,
- dass er zu allen Punkten Stellung nehmen kann,
- dass er auf keiner Stufe vom Gespräch ausgeschlossen wird.

Für die Eltern ist wichtig,

- dass ihr Kind gehört wird,
- dass sein Anliegen ernst genommen wird,
- dass es wegen seiner Kritik nicht benachteiligt wird.

### **II. Gesprächsregeln**

Alle Beteiligten...

- gehen in das Gespräch mit dem ernstesten Willen zur Verständigung,
- lassen einander ausreden,
- bleiben sachlich und vermeiden persönliche Angriffe,
- sind bereit, auch die Perspektive des anderen einzunehmen,
- halten am Ende des Gesprächs fest, welche Kritikpunkte ausgeräumt werden konnten, und wie mit den übrigen weiter verfahren wird.
- respektieren die Vertraulichkeit des Gesprächs.

### **III. Selbstverpflichtungen**

Als Lehrer werden wir...

- uns mit Kritik von Schülern oder Eltern stets offen auseinandersetzen,
- keinen Schüler wegen seiner Kritik an uns benachteiligen,
- keine Gespräche mit Schülern oder Eltern über Kollegen führen, die nicht anwesend sind,
- darauf achten, dass die Stufen des Beschwerde-Leitfadens eingehalten werden.

Als Klassenlehrer werden wir...

- den Schüler, der sich mit einer Beschwerde über einen Lehrer an uns wendet, erst dazu ermutigen, selbst das Gespräch mit dem Betroffenen zu suchen, und bei Bedarf auch Hilfestellung geben,
- den Schüler zu solch einem Gespräch begleiten, wenn er es wünscht.

Als Schulleitung werden wir...

- bei Beschwerden von Schülern oder Eltern zunächst prüfen, ob die Stufen des Beschwerde-Leitfadens eingehalten wurden,
- keine Stellung nehmen zu Beschwerden, wenn eine Stufe übersprungen wurde,
- einem Schüler, der das direkte Gespräch mit seinem Lehrer scheut, die Angst davor nehmen und ihm den Schutz vor Benachteiligung zusichern.

*Als Eltern werden wir...*

- *unsere Kinder ermutigen zu versuchen, Probleme selbständig und direkt zu lösen*
- *uns bei Beschwerden direkt an die Person wenden, die davon betroffen ist,*
- *Probleme sachbezogen lösen und sie nicht auf eine persönliche Ebene verlagern*
- *Kritik offen ansprechen, angemessen formulieren und gemeinsam versuchen, einen Lösungsweg bzw. eine Verbesserung zu finden*
- *darauf achten, dass die Stufen des Beschwerde-Leitfadens eingehalten werden.*

*Ausgenommen von diesem Leitfaden sind Gespräche mit der Schulsozialarbeiterin und dem Beratungslehrer.*

Bretten, 27.02.15