

## **Konzept der Beschwerderegulung**

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem Menschen verschiedenen Alters aufeinandertreffen. Konflikte gehören zu einem jeden Schulalltag. Wir an der Peter-Härtling-Schule sehen Konflikte und deren Lösung als einen wichtigen und auch notwendigen Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung.

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem Menschen verschiedenen Alters aufeinandertreffen. Konflikte gehören zu einem jeden Schulalltag. Wir an der Peter-Härtling-Schule sehen Konflikte und deren Lösung als einen wichtigen und auch notwendigen Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung. Den Eltern und Schülern werden am Schuljahresanfang die Regeln an unserer Schule für das Miteinander ausführlich mitgeteilt. Zum geregelten Umgang mit Konflikten auf verschiedenen Beschwerdeebenen wurden folgende Regelungen erarbeitet.

1. Beschwerden von Schülern über Schüler
2. Beschwerden von Schülern über Lehrer
3. Beschwerden von Lehrern über Schüler
4. Beschwerden von Lehrern über Lehrer
5. Beschwerden von Eltern über Lehrer
6. Beschwerden von Eltern über Schüler
7. Beschwerden der Öffentlichkeit über Schüler

Grundsätzlich gilt für die Peter-Härtling-Schule:

*Eine klare Beschwerderegulung dient einer guten Konfliktlösung.*

1. Dabei ist das oberste Prinzip, in der Konfliktsituation zunächst mit dem Konfliktpartner zu sprechen. Führt dies nicht zu einer Lösung des Problems, ist der nächste Ansprechpartner entweder die Pausenaufsicht, der Klassenlehrer oder der Fachlehrer.

Nach wiederholten Konflikten der gleichen Parteien müssen diese sich bei der Konfliktschlichtung um eine Lösung bemühen. Die Konfliktschlichtung arbeitet nach dem in der Schule aufgestellten Konfliktschlichterprogramm.

Dauern die Konflikte an, sind die Konflikte gravierend oder kann keine Lösung gefunden werden, sind die Eltern zu informieren. Im äußersten Fall muss eine Klassenkonferenz einberufen werden.

2. Bei Beschwerden von Schülern über Lehrer gilt zunächst wiederum das oben beschriebene Grundprinzip der direkten Ansprache. Bleibt dies erfolglos, ist der nächste Ansprechpartner der Vertrauenslehrer der Peter-Härtling-Schule.

3. Führt das Gespräch des Lehrers mit dem Schüler nicht zu einer Lösung des Konfliktes, sind der Klassenlehrer bzw. das Team oder der Fachlehrer oder die Eltern einzubeziehen. In dem kollegialen Team wird gemeinsam beraten, wie der Konflikt dauerhaft zu lösen ist. Auch hier stellt die Klassenkonferenz das letzte Mittel dar. Aktennotizen sind davor anzufertigen, eine Möglichkeit zur Niederschrift hierfür befindet sich in der Anlage (Formblatt Beschwerderegulung).

4. Die Kollegen an der Peter-Härtling-Schule gehen davon aus, dass sie so professionell arbeiten, dass sie diese Beschwerden direkt mit dem Konfliktpartner sachlich klären können. Bei Bedarf ist es üblich, sich Hilfe aus dem neutralen Kollegium zu holen.

5. Schon zu Beginn eines jeden Schuljahres wird auf dem ersten Elternabend eine gute partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern angestrebt, die auch auf Offenheit in Konfliktsituationen abzielt. Damit ist eine Basis geschaffen, die dem Klassenlehrerteam, den Eltern und ggf. den Fachlehrern eine angemessene Konfliktlösung ermöglicht.

6. Beschwerden von Eltern, die nicht die eigenen Kinder betreffen, sollten auf die eigentlichen Konfliktpartner (Schüler-Schüler) reduziert werden. Es greift dann der Punkt 1 (s. oben).

7. Beschwerden aus der Öffentlichkeit (Bäcker, Nachbar, Busfahrer usw.) werden von den Betroffenen an die Schulleitung (oder im Bus an die Busbegleiter) oder an das Sekretariat geleitet, die dann diese Beschwerden im Lehrerzimmer weitergeben. Die Klassenlehrerteams sind dann die nächsten Ansprechpartner für die Lösung des jeweiligen Problems. Schwerwiegende oder wiederkehrende Beschwerden werden in der Gesamtkonferenz oder in der Dienstbesprechung beraten.