

## **Beschwerdemanagement in der RS Aspe**

### **Prävention von Kommunikationskrisen und Beschwerdevorfällen**

- Streitschlichtung in der Schule etablieren
- Eine zeitnahe Kommunikation auf Augenhöhe im freundlichem Umgangston ist die beste Prävention für Beschwerdesituationen
- SuS und Erziehungsberechtigte auf die Vorteile von schneller Rückmeldung und direkter Kommunikation von direkt betroffenen Personen hinweisen
- Erst eine ruhige Betrachtung der Situation, dann die direkte Kommunikation
- Hinweis auf die Kommunikationskultur des Hauses geben
- Hinweis, dass die Umgehung betroffener Personen zu unnötiger Verschlechterung der Kommunikation führen kann
- Freundliche Annahme einer Beschwerde, zuhören, abwägen, deeskalierend wirken

### **Verbreitung der neuen Beschwerdemanagement-Kultur**

Die Vorstellung des neuen Beschwerdemanagements erfolgt bei der Anmeldung, auf der Homepage, den Pflegschaftssitzungen, sowie der Schulkonferenz und den SV-Sitzungen.

#### **Schritt 1:**

- SuS spricht nach ruhiger Betrachtung der Situation mit der betroffenen Person
- SuS spricht mit Erziehungsberechtigten, Kontaktaufnahme zur betroffenen Lehrkraft / Person
- Erziehungsberechtigte und SuS sprechen nach ruhiger Betrachtung der Situation mit der betroffenen Lehrkraft
- Gesprächsnotizen anfertigen, insbesondere bei schwierigen Inhalten. Bei besonderen Fällen eine Lehrkraft / MPT einladen am Gespräch teilzunehmen
- Nachfrage, ob sich die Situation nachhaltig verbessert hat. Im Bedarfsfall ein weiteres Gespräch anbieten

#### **Schritt 2:**

Lässt sich der Konflikt nicht klären:

- SuS spricht mit der entsprechenden Person: SV/ Fachleitung/ Klassenleitung/ Teamleitung

- SuS spricht mit Erziehungsberechtigten, Kontaktaufnahme zur Klassenleitung/Fachleitung/ Teamleitung
- Erziehungsberechtigte und SuS sprechen mit der Fachleitung/Klassenleitung/Teamleitung
- Gesprächsnotizen anfertigen, insbesondere bei schwierigen Inhalten. Einen Kollegen einladen am Gespräch teilzunehmen
- Nachfrage, ob sich die Situation nachhaltig verbessert hat. Im Bedarfsfall weiteres Gespräch anbieten

### **Schritt 3:**

Lässt sich der Konflikt nicht klären:

- SuS erklärt die Situation der Schulleitung. Schulleitung kommuniziert mit betroffener Lehrkraft. Kontaktaufnahme zur Schulleitung. Schulleitung kommuniziert mit den Eltern
- Gegebenenfalls kann ein klärendes Gespräch mit SuS, Erziehungsberechtigten und Schulleitung stattfinden
- Nachfrage, ob sich die Situation nachhaltig verbessert hat

### **Evaluation von Beschwerdemangement**

- Beschwerdemengen und Inhalte von Beschwerden registrieren und inhaltlich betrachten
- Mögliche Lösungswege erkennen
- Möglichkeiten für Prävention spezieller Beschwerden finden
- Streitschlichtung etablieren
- SV mehr einbinden
- Beratungslehrer mehr einbinden

## Kommunikationswege in der Schule

– Wie bekomme ich einen Termin zum Gespräch?

