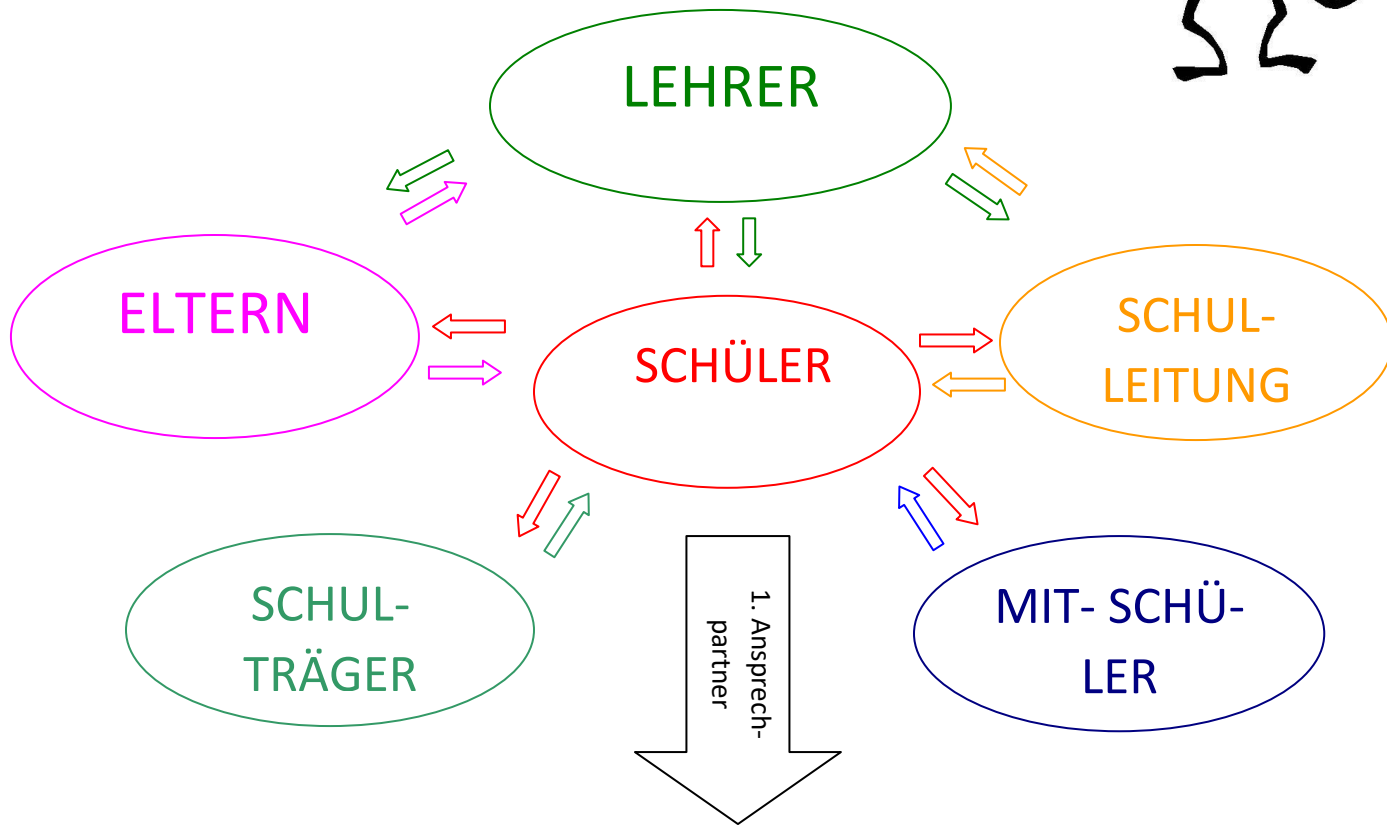
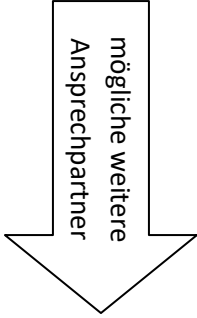


Beratungs- und Beschwerdemanagement St. Walburga Realschule Meschede



1. Fach-/Klassenlehrer; SV-Lehrer; Schulseelsorgerin Fr. Thiele
2. Schulleitung
3. Eltern/Pflegschaftsvorsitzende
4. Schulträger



1. Beratungsstellen
2. Ärzte
3. ...

Das **Beratungs-** bzw. Beschwerdemanagement der **St. Walburga Realschule** basiert auf einer dem Schüler naheliegenden Hierarchie der im Umfeld Schule beteiligten Personen. Dieses Netzwerk von möglichen Abläufen ist im Folgenden kurz skizziert.

Ein **Schüler** kann eine Beschwerde **vortragen**, aber auch selbst **erfahren** sowie möglicherweise **Beratung** benötigen bezüglich

- a. eines Mitschülers
- b. eines Lehrers
- c. der Schulleitung
- d. anderer Eltern
- e. des Schulträgers.

Schülerinnen und Schüler der St. Walburga Realschule sind eingebunden in eine vielfältige Beziehungsstruktur. Aus den persönlichen und fachlichen Beziehungspunkten ergeben sich allein schon aus der individuellen Bewertung jeglicher Kommunikation bzw. Handelns unterschiedliche Standpunkte, gegensätzliche Meinungen und auch Empfindungen, die zu Konflikten und Beschwerden führen können.

Die besondere Klassensituation an der St. Walburga Realschule ist dadurch geprägt, dass in der Regel der Klassenlehrer sechs Jahre die Klassenleitung behält. So entsteht eine enge persönliche Bindung an Schüler und Eltern, gleichzeitig bemühen sich Klassenlehrer intensiv, eine Klassengemeinschaft zu formen. Dazu hat er von der Klasse 5 an jede Woche eine Klassenlehrerstunde zur Verfügung. Durch diesen Aufbau entsteht eine besondere Vertrauensstruktur, da Schüler eine dauerhafte Beziehungsperson erhalten. Schüler müssen in dieser Beziehung, auch bei Problemen und Beschwerden, das Gefühl haben, angenommen zu sein und auch nach Konflikten wertschätzend behandelt zu werden.

Dadurch ergibt sich die Möglichkeit, intensiv auf Schüleranliegen, Anfragen oder auch auf Probleme und Beschwerden einzugehen.

Schülerbeschwerden können sich richten gegen

- Mitschüler
- Lehrer
- die Schulleitung
- evtl. auch gegen Eltern
- oder Verfügungen des Schulträgers

Im Sinne des persönlichkeitsachtenden Umgangs werden Schüler/innen stets v. a. von den Klassenlehrern angeleitet, Probleme selbst zu lösen. Dazu steht der Klassenlehrer vorrangig zur Verfügung, steuert ggf. Prozesse mit, gibt ein Feedback über Fortschritte und greift ggf. ein, wobei insbesondere jeweiligen Ursachen und „Problemanlässen“ nachgegangen wird, die zur Beschwerde führen. Gibt es auf dieser Ebene keine Lösung, können Schüler/innen die Vertrauenslehrer oder auch die Schulseelsorgerin einbinden. Die Vertrauenslehrerpositionen sind seit Jahren von einer Lehrerin und einem Lehrer besetzt, so dass eine Wahl besteht. Mit der Besetzung der Schulseelsorgeposition durch Frau Thiele gibt es seit diesem Schuljahr auch die Möglichkeit, jemanden in der Schule anzusprechen, der sich nicht innerhalb des Unterrichts und Bewertungssystems befindet.

Systembedingt ist es immer schwierig – auch wenn es manchmal nur eine Empfindung ist – mit jemandem in Beschwerde und Auseinandersetzung zu treten, der einen dann in Noten bewertet. Deshalb ist die potentielle Einbindung einer außerhalb des Unterrichtssystems stehenden Person eine Bereicherung.

Die mögliche nächste Instanz, der Schulleiter, ist allen Schüler dieser Schule durch den Sport- und Schwimmunterricht, der immer dem Schulleiter zugeordnet ist, persönlich bekannt. So gibt es von Beginn an eine jeweils individuelle Wahrnehmung der Schülerpersönlichkeit, was dazu führt, dass Schüler es gewohnt sind, mit niedriger Hemmschwelle auf den Schulleiter zuzugehen.

Weiterhin können natürlich auch die eigenen Eltern oder die/der Pflegschaftsvorsitzende einbezogen werden. Schließlich kann auch der Schulträger kontaktiert werden, da z. B. auch der Schulleiter einer höheren Instanz unterworfen ist, die dann zuständig ist.

Dass ein Schüler eine Beschwerde **gegenüber einem Elternteil eines Mitschülers** hat, kommt jedoch nur ganz selten vor. Dies mag der Fall sein, wenn Eltern in der Öffentlichkeit schlecht über einen Mitschüler reden und ihn mitverantwortlich für Probleme innerhalb der Klasse machen.

In einem solchen Fall kann der Klassenlehrer der direkte Ansprechpartner sein. Die Schulleitung kann ggf. auch die entscheidende Rolle spielen.

Wünschenswert ist bei Beschwerden die Einhaltung der dargelegten Rangfolge, denn so können Lösungen situationsnah und unter Beteiligung der jeweils Betroffenen erzielt werden.

Sollten sich Beschwerden bezüglich eines Mitschülers häufen und auch dessen Verhaltensweisen auffällig sein, sucht der Klassenlehrer als erstes das Gespräch mit den betroffenen Eltern und bietet ihnen in schwer lösbaren Situationen auch professionelle Hilfe an, d. h. er hilft bei der Suche nach privaten oder öffentlichen Spezialisten.

Dies können Ärzte / Therapeuten sein, die sich bereits in ähnlichen Fällen als sehr hilfreich erwiesen haben sowie auch öffentliche Beratungsstellen des Kreises und der karitativen Institutionen (z. B. Caritas, Diakonie).

Das über Jahre praktizierte und bewährte Beschwerdemanagement hat an der St. Walburga Realschule zu einem offenen, vertrauten Klima auf der Basis eines sehr persönlichen Umganges geführt, in dem Schüler mit Unterstützung rechnen und sich wohlfühlen können.