**Beschwerdemanagement**

Überall wo Menschen miteinander leben, kann es zu Meinungsverschiedenheiten und auch zu Konflikten kommen. Um ein positives Klima beizubehalten, sollte zeitnah ein klärendes, sachliches Gespräch geführt werden mit dem Ziel, eine für alle Beteiligten akzeptable Lösung zu finden.

Entscheidend ist, dass die Konflikte dort gelöst werden, wo sie entstehen. Erst wenn auf einer Ebene keine Lösung erzielt werden konnte, wird der nächste Schritt gegangen.

**Konflikte zwischen Kindern bzw. zwischen einem Kind und einer Lehrkraft**

1. Das Kind klärt das Problem direkt mit dem Konfliktpartner.
2. Das Kind klärt das Problem mit Hilfe der Mitschüler im Klassenrat.
3. Das Kind klärt das Problem mit Hilfe von Lehrkräften bzw. Sozialpädagoginnen/ Erzieher/-innen.
4. Das Kind klärt das Problem mit Hilfe der Schulleitung.
5. Das Kind klärt das Problem mit Hilfe der Schulleitung.

**Konflikte zwischen Eltern und Lehrkräften**

1. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit der betroffenen Lehrkraft und führen Sie ein klärendes Gespräch auf sachlicher Ebene.
2. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin mit der Klassenleitung Ihres Kindes.
3. Hinzuziehen der Schulleitung

Sollte auch nach mehreren Gesprächen kein Einvernehmen erreicht werde, so wird die Schulleitung hinzugezogen. Außerdem kann der Elternvertreter der Klasse auf Ihren Wunsch hin ebenfalls hinzugezogen werden. Die Aufgabe der Schulleitung besteht grundsätzlich darin, die Probleme im Interesse der Kinder und auf der Basis des Schulgesetzes zu klären. Sie moderiert das Gespräch am Runden Tisch.

1. Beschwerde beim Staatlichen Schulamt Kassel

Kann der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden, können Sie bei der zuständigen Dezernentin im Staatlichen Schulamt Kassel Beschwerde einreichen. Diese überprüft die bisherigen Schritte der Schule auf sachlicher und rechtlicher Ebene. Entspricht das Handeln der Schule den rechtlichen Bestimmungen, wird das Verfahren an die Schule zurückverwiesen.

Die Einhaltung der Vorgehensweise ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden und trägt zur Zufriedenheit aller beteiligten Personen bei.