

Umgang mit Beschwerden

*„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!“
(Römisches Sprichwort)*

Unser Beschwerdekonzzept soll als Wegweiser für das richtige Vorgehen bei Beschwerden dienen. Mit Hilfe dessen soll es uns allen gelingen, Beschwerden gezielt und schnellstmöglich zu bearbeiten.

1. Allgemeines

Es ist uns wichtig, dass wir eine vertrauensvolle Basis zwischen allen Beteiligten an unserer Schule schaffen. Jedoch bleibt es nicht aus, dass es mal zu Unstimmigkeiten und Unzufriedenheit kommt. Beschwerden sind in der Regel unangenehm, müssen aber ernst genommen werden und sollten als Gesprächsanlass dienen. Ebenso können Beschwerden auch einen positiven Effekt auf die schulische Weiterentwicklung haben. Entscheidend hierfür ist der Umgang mit einer Beschwerde und den daraus entstehenden Konflikten.

2. Anlass

In der Regel werden Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Landesschulbehörde oder anderen übergeordneten Instanzen vorgetragen. Selten wenden sich die Beschwerdeführer direkt an den Beschwerdeadressaten. Somit entsteht eine unangenehme Situation für den Betroffenen, dem die Beschwerde durch die übergeordnete Instanz vorgetragen wird. Häufig werden dadurch wichtige Zwischenschritte nicht eingehalten. Dies passiert meistens aus der Unwissenheit heraus. Die Schulleitung wird in der Regel zu früh in das Verfahren involviert.

3. Grundsätzliches

Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Zunächst wird immer der Betroffene selbst über die Beschwerde informiert. Wir reden miteinander, nicht übereinander! Beschwerden sollten immer mündlich und direkt vorgebracht werden. Der Beschwerdeführer äußert sich sachlich und hält sich dabei an Gesprächsregeln (Lautstärke, Tonfall, Wortwahl, etc.). Jede Beschwerde wird ernstgenommen und wir nehmen uns Zeit für diese. Es werden keine „Tür und Angel“ – Gespräche geführt. Die Bearbeitung der Beschwerde und deren Problemlösung erfolgt zeitnah. Wird der Schulleitung eine direkte Beschwerde mitgeteilt, verweist diese auf das gültige Instanzenverfahren an unserer Schule. Bei Verfahrensfragen steht die Schulleitung zur Verfügung.

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte zählen nicht zu unserem Aufgabenfeld.

4. Beschwerdeweg

Die folgende tabellarische Übersicht zeigt, welche Beschwerden von wem über wen auftreten können und welche Beschwerdeinstanzen eingehalten werden müssen. Ebenfalls wird deutlich, welche Ziele die einzelnen Klärungsgespräche in den einzelnen Instanzen haben. Zwischen den betreffenden Personen wird ein Gesprächstermin vereinbart unter Angabe des Gesprächsanlasses und zu welchem Thema. Zu diesem Gesprächstermin wird ein Gesprächsprotokoll geführt, welches am Ende von den beteiligten Personen unterschrieben wird. Das Gesprächsprotokoll zeigt den Gesprächsinhalt und die vereinbarten Maßnahmen sowie Vereinbarungen auf. Ebenfalls wird in dem Protokoll ein Folgetermin vereinbart, in dem das Vereinbarte reflektiert wird. Der Folgetermin sollte situationsabhängig im Abstand von 4 bis 6 Wochen festgelegt werden. Wird in diesem Klärungsgespräch die Beschwerde nicht ausgeräumt, zeigt die tabellarische Übersicht welche Folgeinstanz in ein neues Klärungsgespräch einzubinden ist.

Be- schwerde- führer:in	Adressat	1. Gespräch	2. Gespräch	3. Gespräch
Schülerinnen/ Schüler	Mitschülerinnen / Mitschüler	Betroffene(r) SchülerIn KlassenlehrerIn oder Schüler:innen Ziel: Vereinbarung über künftigen Umgang	Gespräch aller Fachlehrer mit Klassenlehrer Ziel: pädagogische Maßnahmen zur Konfliktlösung, Info für betroffene(n) Schüler:in schriftlich für dessen Erziehungsberechtigte	Gespräch Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftl. Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen, Durchführung Klassenkonferenz mit Beschlüssen
Schülerinnen/ Schüler	Lehrerinnen/ Lehrer	Betroffene(r) Lehrer(in) Ziel: Vereinbarung über künftigen Umgang	Gespräch LehrerIn und ggf. Eltern Ziel: Unterstützung des Schülers, Versachlichung des Konflikts, Vereinbarung über das weitere Vorgehen	Gespräch mit Schulleitung und ggf. Eltern Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen
Lehrerinnen/ Lehrer	Schülerinnen/ Schüler	Betroffene(r) Schüler(in) Ziel: Mündliche/ schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln	Gespräch aller Fachlehrer mit Klassenlehrer Ziel: pädagogische Maßnahmen zur Konfliktlösung, Info für betroffene(n) Schülerin/ Schüler und schriftlich für dessen Erziehungsberechtigten	Gespräch Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftl. Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen, Durchführung Klassenkonferenz mit Beschlüssen
Erziehungsbe- rechtigte	Lehrerinnen/ Lehrer	Betroffene(r) Lehrer(in) Ziel: Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Betroffene(r) Lehrer(in) und Klassenpflegschaft Ziel: erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Gespräch mit Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen
Erziehungsbere- chtigte	Pädagogische Mitarbeiterinnen	Betroffene päd. Mitarbeiterin Ziel: Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Betroffene päd. Mitarbeiterin und Klassenpflegschaft Ziel: erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Gespräch mit Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen
Erziehungsbe- rechtigte	Schulleitung	Schulleitung Ziel: Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Schulleitung und ein weiteres Mitglied der Schulpflegschaft Ziel: erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Schulamt Ziel: Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz
Lehrerinnen/ Lehrer/ Pädagogische Mitarbeiterinnen	Erziehungsbere- chtigte	Betroffene(r) Erziehungsberechtigte(r) Ziel: Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Betroffene(r) Erziehungsberechtigte(r) und Klassenelternvorsitzende(r) Ziel: erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Gespräch mit Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen

Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische	Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische	Betroffene(r) Lehrer(in) Ziel: Klärung Sachverhalt, Darstellung individuelle Wahrnehmungen, Lösungsfindung	Lehrerrat Ziel: Beratung, Schlichtung, Ziele vereinbaren	Schulleitung Ziel: Lösungsfindung
Lehrerinnen/ Lehrer	Schulleitung	Schulleitung Ziel: Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Lehrerrat und ggf. Personalrat Ziel: erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Schulamts Ziel: Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz
Hausmeisterin/ Sekretärin/ Reinigungskräfte	Schülerinnen/ Schüler	Gespräch Betroffene(r) SchülerIn KlassenlehrerIn Ziel: Mündl. Vereinbarung künftiger Umgang	Gespräch aller Fachlehrer mit Klassenlehrer Ziel: pädagogische Maßnahmen zur Konfliktlösung, Info für betroffene(n) SchülerIn und schriftlich für dessen Erziehungsberechtigten	Gespräch Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftl. Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen, Durchführung Klassenkonferenz mit Beschlüssen
Hausmeister/ Sekretärin/ Reinigungskräfte	Lehrerinnen/ Lehrer	Betroffene(r) Lehrer(in) Ziel: Vereinbarung künftiger Umgang	Gespräch mit Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen	Zuständiger Schulträger Ziel: Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz
Hausmeister/ Sekretärin/ Reinigungskräfte	Schulleitung	Gespräch mit Schulleitung Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen	Zuständiger Schulträger Ziel: Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz	

5. Auswertung

In jedem Klärungsgespräch streben wir an, dass die vorgetragene Beschwerde bzw. der Konflikt geklärt und problemangemessene Maßnahmen sowie Vereinbarungen getroffen werden. Ebenso ist es für uns wichtig, dass Vereinbarungen nach einem Zeitraum von 6 bis 8 Wochen überprüft werden. Jedes Klärungsgespräch wird mit einem Beschwerdeprotokoll dokumentiert. Alle beteiligten Personen erhalten eine Kopie des Protokolls. Benötigt eine betroffene Lehrkraft oder pädagogische Mitarbeiterin Unterstützung, stehen ihr situationsabhängig die Klassenlehrerschaft, die Personalvertretung und die Schulleitung als beratendes Organ zur Verfügung.

6. Intervention

Sollte es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem mit großer Tragweite (bspw. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt) handeln, greift die Schulleitung direkt ein. Sie klärt unter Einbezug aller betroffenen Personen den Sachverhalt auf und leitet geeignete Maßnahmen ein. Müssen disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden, wird die Schulaufsichtsbehörde umgehend informiert.

7. Abschluss

Es geht bei Konfliktlösungen nicht um Sieger oder Verlierer. Unstimmigkeiten können nur dann behoben werden, wenn es uns gelingt wieder gut miteinander umzugehen. Es ist für uns wichtig, eine offene und vertrauensvolle Situation zu schaffen, in der es uns allen möglich ist, über Negatives wie Positives zu reden.