Beschwerdemanagement –
der Umgang mit Konflikten an der

Schule
am Auetal

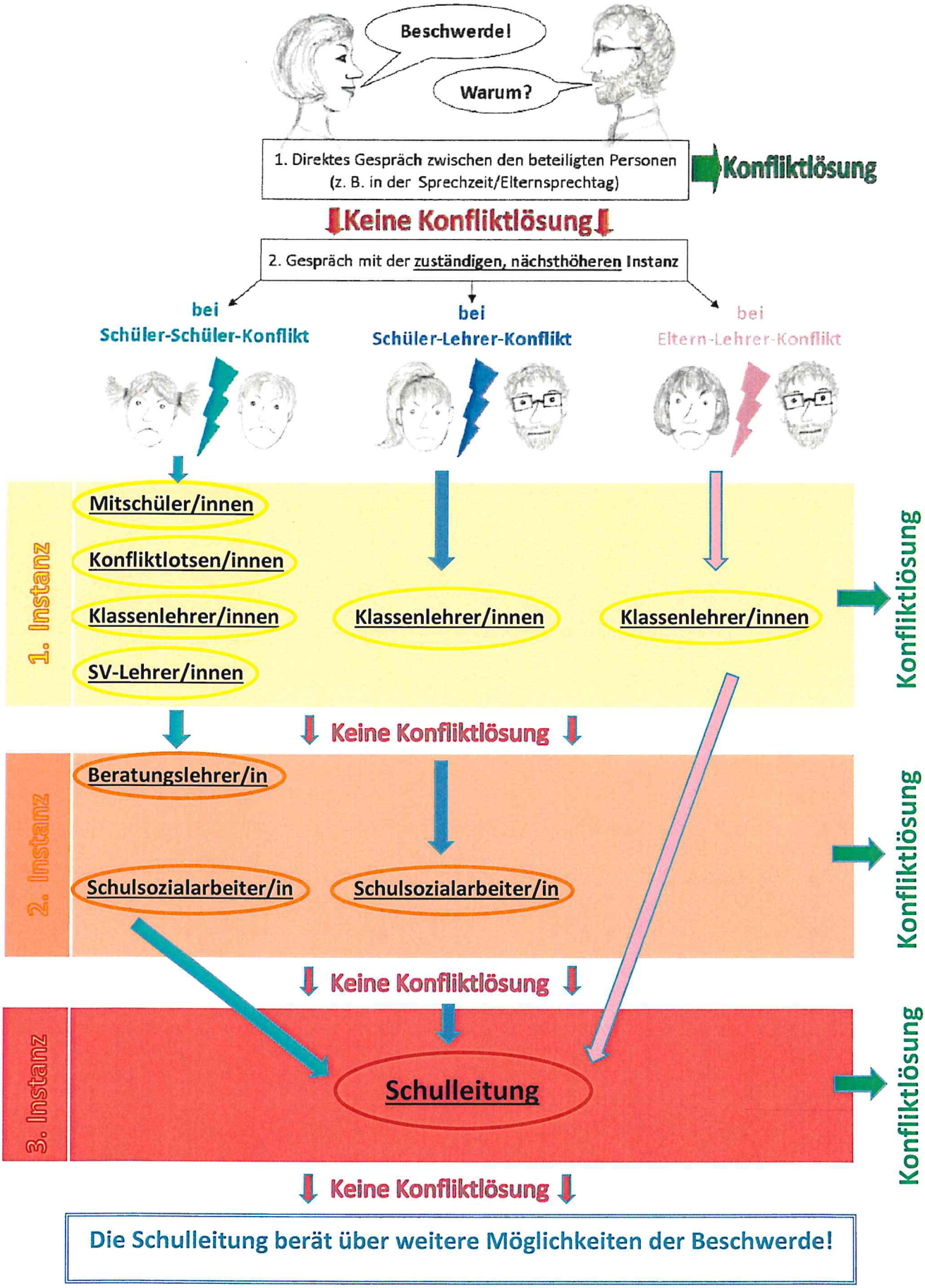
„Das Ziel eines Konfliktes oder einer Auseinandersetzung soll nicht der Sieg,

sondern der Fortschritt sein."

Joseph Joubert

Stand: Mai 2019

Beschwerdemanagement an der Schule am Auetal



Was nützen Beschwerden?

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule.

Jede Beschwerde sollte daraufhin geprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf Generelles (z. B. ein organisatorisches Problem der Schule) verweist. So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt.

Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zum positiven Schulklima bei.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die vereinbarten Verfahren ernstnehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden ihren Schrecken. Wir wollen an unserer Schule mit diesen Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern zu einer konstruktiven Regelung.

Beschwerden annehmen und prüfen …

Die Beschwerde wird im besten Fall den Beteiligten selber mitgeteilt oder aber der nächst höheren „Instanz“. Im ersten Fall kann direkt das Gespräch gesucht werden.

Eine Beschwerde wird häufig gleich der Klassenlehrkraft oder der Schulleitung persönlich, telefonisch oder schriftlich mitgeteilt und nicht direkt dem Beteiligten. Es ist dann wichtig, dass der Angesprochene sich das Problem nicht zu eigen macht, sondern auf das Verfahren an unserer Schule hinweist. Jede Beschwerde sollte ernst genommen und nicht in Frage gestellt werden.

Beschwerden auf der richtigen Ebene lösen …

Konflikte können in der Regel gelöst werden, wenn sie mit der zuständigen Person besprochen werden. Das direkte Gespräch auf dem Elternsprechtag oder für Schülerinnen und Schüler in den Pausen ist einer der ersten und wichtigsten Schritte zu Beginn eines Konfliktes. Das „Aussitzen“ von Konflikten ist nicht sinnvoll und führt häufig zu größeren Problemen. Können Probleme, bei denen Schülerinnen und / oder Schüler beteiligt sind, nicht gelöst werden, sind die Eltern zu informieren.

Wenn Schülerinnen und / oder Schüler, Eltern oder die Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, wird die Beratungslehrkraft / Schulsozialpädagogin einbezogen. Die Beratungslehrkraft / Schulsozialpädagogin holt in diesem Fall die Stellungnahme der betroffenen Fachlehrkraft ein und moderiert das Gespräch zwischen Schülerinnen und / oder Schüler bzw. Eltern und der Lehrkraft.

Beschwerden dokumentieren ...

Auf jeder „Instanz-Ebene" sollen Vereinbarungen zum künftigen Verhalten angestrebt und nach angemessener Zeit überprüft werden. Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen (siehe Vereinbarungen).

Der richtige Ansprechpartner ...

Wenn im direkten Gespräch keine Lösung gefunden werden kann, ist die nächst höhere „Instanz" einzuschalten (siehe Schaubild).

... bei schwerwiegenden Konflikten

Sollte ein schwerwiegender Konflikt mit großer Tragweite vorliegen, sollte sofort die Schulleitung informiert werden.

... bei Beschwerden gegen Noten

Beschwerden solcher Art sind direkt bei der zuständigen Fachlehrkraft einzureichen. Diese erklärt den Beschwerdeführern ausführlich die vorgenommene Leistungsbewertung unter Berücksichtigung der Rechtsvorschriften, der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise.

... bei Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung einer Konferenz richten, werden an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung überprüft die (sachliche) Richtigkeit der Beschwerde und gibt dem Beschwerdeführer eine Rückmeldung.

... bei der Schulbehörde

Kann eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule gelöst werden und alle Instanzen wurden durchlaufen, bestehen die Möglichkeiten einer Fachaufsichtsbeschwerde (inhaltliche Beschwerde gegen die Sachentscheidung) oder einer Dienstaufsichtsbeschwerde (Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) an die Landesschulbehörde.

Widerspruch

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung ein Widerspruchsverfahren ein. Ein Widerspruch kann gegen Versetzungsentscheidungen, Entscheidungen in Angelegenheiten von Abschlüssen und Ordnungsmaßnahmen getätigt werden. Auch hier gilt, dass zunächst eine Prüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird der Widerspruch mit einer Stellungnahme der Schulleitung an die Schulaufsichtsbehörde weitergeleitet.

Flora Realschule Düsseldorf, Umgang mit Konflikten – Beschwerdemanagement an der Realschule Florastraße, 2013.
Vgl. Landesinstitut für Schule Bremen, Beschwerdemanagement. Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden über Lehrpersonal, 5. Auflage 2016.

Vereinbarungen

1. Datum des Gesprächs:

   _____

2. Zwischen (Name und ggf. Funktion):

3. Problem / Beschwerde – Um was geht es?

   _____
   _____
   _____
   _____
   _____

4. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen:

   _____
   _____
   _____
   _____
   _____

5. Weiterer Verfahrensweg / Überprüfung nach 4 und 8 Wochen? (Wird die Vereinbarung eingehalten, werden die Unterlagen vernichtet. Zuständig dafür ist einer der Gesprächsteilnehmer):

   _____
   _____
   _____

6. Unterschrift/-en aller Gesprächsteilnehmer:
   Ahlerstedt, _____

Notizen: