



Konzept zum Beschwerdemanagement

Inhaltsverzeichnis

- 1. Bedeutung des Konzepts**
- 2. Ursachen für Beschwerden**
- 3. Umgang mit Beschwerden und Konflikten**
- 4. Beschwerdewege**
 - 4.1 Beschwerden von LehrerInnen über Schüler
 - 4.2 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über LehrerInnen
 - 4.3 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schulleitung
 - 4.4 Beschwerden von LehrerInnen über LehrerInnen
 - 4.5 Beschwerden von LehrerInnen über die Schulleitung
- 5. Wie Beschwerden vermieden werden können**
- 6. Ausschluss**
- 7. Beschwerdeprotokoll**

1. Bedeutung des Konzepts

Gelegentliche Beschwerden von Lehrern, Eltern oder SchülerInnen gehören zum Schulalltag, da Regelungen der Schule und Entscheidungen von Schulleitungen und LehrerInnen deren Interessen und Bedürfnisse mittelbar oder unmittelbar betreffen. Beschwerden sind willkommen. Sie dienen als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können. Der angemessene Umgang mit Beschwerden ist Ausdruck der richtigen Orientierung von Schule. Er sorgt für Akzeptanz und Attraktivität der Schule.

2. Ursachen für Beschwerden

Beschwerden und Konflikte werden manchmal durch individuelles Fehlverhalten einer Person oder Versagen ausgelöst, sehr häufig aber nur durch Missverständnisse. Gelegentlich ergeben sich dann Konflikte, wenn Vorstellungen und Interessen der Partner nicht übereinstimmen. Aus diesem Grunde ist zunächst nicht eine eventuelle Schuldfrage, sondern der Dialog der Beteiligten und Betroffenen über Wahrnehmung und Interessenlagen in den Mittelpunkt zu stellen.

3. Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Da Konflikte für alle davon Betroffenen emotional belastend sind, unter Umständen viel persönliche Energie und Motivation kosten und damit den angestrebten pädagogischen Leitziele von Schule abträglich sind, ist es notwendig, Konflikte zeitnah, aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

Dabei zu bedenken ist, dass Konflikte

- es ermöglichen, vorhandene Unterschiede in den Ansichten, Meinungen und Zielsetzungen zu verdeutlichen und akzeptieren zu lernen,
- Ausdruck unserer Individualität und Differenziertheit sind, die für die Entwicklung von Schule nutzbar gemacht werden können,
- historisch Gewachsenes und Bewährtes hinterfragen und somit Impulse für eigene Veränderungsprozesse und schulische Weiterentwicklungen sein können.

4. Beschwerdewege

Beschwerden können direkt mündlich, in Briefform oder als E-Mail vorgebracht werden. Abhängig vom Anlass der Beschwerde, vom Beschwerdeführer und der Person, gegen die die Beschwerde gerichtet ist, soll jeweils konkret und zielführend gehandelt werden.

4.1 Beschwerden von LehrerInnen über SchülerInnen

Schritt I

Die Lehrperson spricht mit den betroffenen SchülerInnen persönlich oder in der Klasse.

Ziel: Mündliche / schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln

Bei Erfolglosigkeit: Schritt II

Die Klassenleitung wird, sofern sie nicht selbst Beschwerde führend ist, eingeschaltet und veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen SchülerInnen unterrichten.

Ziel: Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes.

- Information der betroffenen SchülerInnen
- Schriftliche In-Kennntnis Setzung der Erziehungsberechtigten.

Bei erneuter Erfolglosigkeit: Schritt III

Die Schulleitung wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die Klassenlehrerin oder den Klassenlehrer zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf. (Mitglieder einer Klassenkonferenz sind: die Lehrerinnen und Lehrer der Klasse, beratend: der oder die Vorsitzende der Klassenpflegschaft, die Schulleitung, wenn Ordnungsmaßnahmen beschlossen werden sollen); den Vorsitz der Klassenkonferenz hat die Klassenleitung.

Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen.

4.2 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über LehrerInnen

Schritt I

Die Erziehungsberechtigten sprechen **mit der betroffenen Lehrperson** persönlich.

Ziel: - Sachverhaltsklärung und Lösungsfindung.

Bei Erfolglosigkeit: Schritt II

Die Erziehungsberechtigten sprechen erneut mit der betroffenen Lehrkraft persönlich. Die Lehrkraft und die Erziehungsberechtigten können eine weitere Person am Gespräch teilnehmen lassen. Zu dem Gespräch wird auch die Schulleitung hinzugezogen.

Ziel: Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungsfindung.
- Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

4.3 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

Schritt I

Die Erziehungsberechtigten führen **ein direktes Gespräch** mit der Schulleitung.

Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungsfindung.

Bei Erfolglosigkeit: Schritt II

Die Erziehungsberechtigten kontaktieren das Schulamt. Die Schulleitung erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen dem Schulamt mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

4.4 Beschwerden von LehrerInnen über LehrerInnen

Schritt I

Die Beschwerde führende Lehrperson sucht das direkte Gespräch zur betroffenen Kollegin/ zum betroffenen Kollegen. Gegenstand des Gesprächs ist der Austausch über den bestehenden Konflikt.

Ziel: - Sachverhaltsklärung
- Darlegung der individuellen Wahrnehmung des Konflikts.
- Beratung über Lösungswege.

Bei Erfolglosigkeit: Schritt II

Die beteiligten Lehrkräfte nutzen die Möglichkeit, sich an den Lehrerrat zu wenden.

Ziel: - Beratung der beteiligten Personen.
- Durchführung eines Zielvereinbarungsgespräches.
- Ggf. Unterstützung bei der Suche nach externen Hilfen.

Bei Erfolglosigkeit: Schritt III

Die Schulleitung wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schritt-folge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.

Ziel: - Lösungsfindung.
- Bei keiner einvernehmlichen Lösung erfolgt eine Maßnahmenanordnung.

4.5 Beschwerden von LehrerInnen über die Schulleitung

Schritt I

Die Beschwerde führende Lehrperson sucht das direkte Gespräch mit der Schulleitung.

Ziel: - Sachverhaltsklärung und Lösungsfindung.

Bei Erfolglosigkeit: Schritt II

Die Beschwerde führende Lehrperson wendet sich an den Lehrerrat oder nimmt - bei Vorliegen der individuellen Voraussetzung – gewerkschaftliche Unterstützung an.

Ziel: - Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung.

- Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren.

Bei erneuter Erfolglosigkeit: Schritt III

Die Beschwerde führende Lehrperson leitet eine Dienstaufsichtsbeschwerde beim zuständigen Schulamt ein. Die Schulleitung erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen dem Schulamt mit der Bitte um Entscheidung zu.

Ziel: - Lösungsfindung durch vorgesetzte Behördeninstanz.

Wichtig: Aussagen, Lösungsansätze, Vereinbarungen etc. werden immer in einem Protokoll festgehalten; nach miteinander festgelegter Zeit, ist eine Überprüfung durchzuführen.

**Für alle Konflikte gilt: Miteinander reden, nicht übereinander!
Zeitnah das Gespräch mit dem direkt Betroffenen suchen!**

5. Wie Konflikte vermieden werden können

- aktiver Austausch über positive und negative Lernentwicklung der SchülerInnen durch regelmäßige Lehrer- / Elterngespräche (persönlich, telefonisch, per E-Mail)
- Transparenz der Lerninhalte und Lernmethoden
- Hospitationen von Eltern oder anderen Lehrkräften im Unterricht nach Absprache
- Abbau von Hemmungen beider Parteien, um offen aufeinander zugehen zu können
- Hinzuziehen einer Beratungskraft, die sowohl Eltern als auch Kindern zur Seite steht
- Gegebenenfalls Hausbesuche der LehrerInnen bei den Eltern

6. Ausschluss

Dieses Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. Körperverletzung, Diebstahl, unerlaubter Waffenbesitz. In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben, das Vergehen ist durch entsprechende Erlasse geregelt.

7. Beschwerdeprotokoll

Beschwerdeführer: _____ **Datum:** _____

Beteiligte Personen:

Beschwerdegrund:

Konfliktbeschreibung:

Vereinbarungen:

Festlegung eines weiteren Gesprächstermins: _____

Protokollführer: _____