

Konzept zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden

Ein gutes Arbeitsklima ist eine Grundlage von Qualität an Schulen. Damit kommt dem sensiblen Bereich des Konfliktmanagements eine wichtige Rolle zu. Hier entscheidet sich, ob im Rahmen einer verantwortungsvollen Personalfürsorge Wege angeboten werden, Konflikte im Spannungsraum Schule zur Zufriedenheit aller zu lösen.

Konkret heißt das, wer mit Beschwerden sinnvoll umgehen will, benötigt eine sachliche und angemessene Strategie, deren Stärke in der **Verbindlichkeit** liegt. Festgelegte Instanzenwege einzuhalten, trägt dazu bei, Probleme zu lösen. Gleichzeitig werden die Beteiligten entlastet.

Die hier zusammengefassten Hinweise zum Umgang mit Beschwerden beruhen auf der Überzeugung, dass Beschwerden zur Normalität des schulischen Alltags gehören und in konstruktiver Weise bearbeitet werden können und sollen.

Anlass

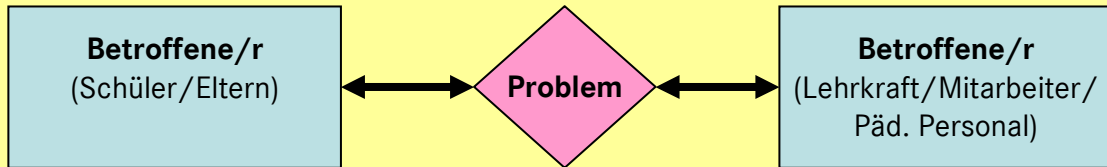
Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und **nicht** direkt den Beteiligten.

Wenn sich Eltern mit einer Beschwerde an die Schulleitung wenden, stellt sich nicht selten eine Art "Überrumpelungsreaktion" ein. Damit bestehen aus der Sicht der Schulleitung zwei Gefahren:

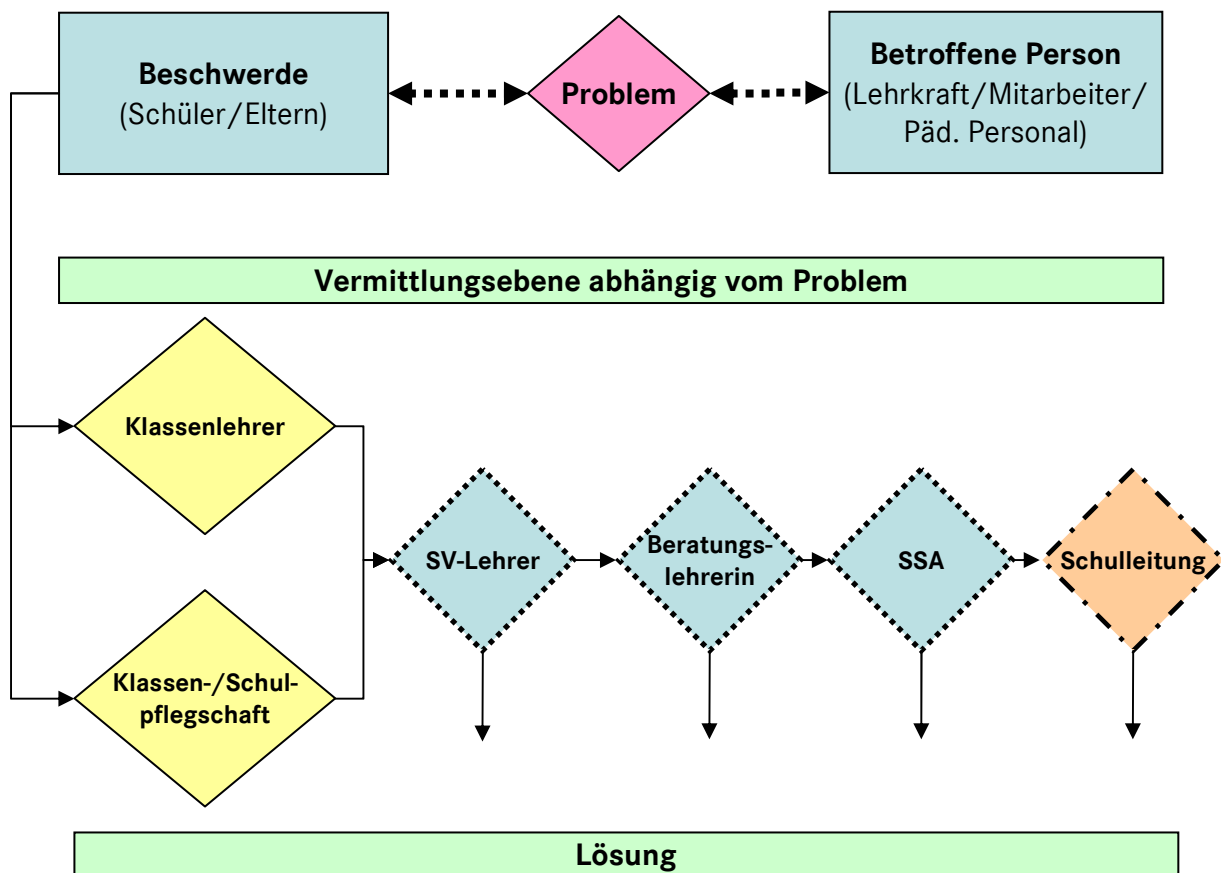
- Stellt die Schulleitung die Berechtigung der Beschwerde in Frage oder argumentiert sie formal ausweichend, suchen die beschwerdeführenden Eltern dann häufig die Konfrontation, das Verfahren kann eskalieren und findet in der Sache keinen befriedigenden Abschluss.
- Entspricht die Schulleitung andererseits unmittelbar der Erwartung der beschwerdeführenden Eltern und nimmt ihnen das Problem ab, macht es sich zu eigen, dann ist zwar die akute Situation zunächst entspannt. Für die Schulleitung ergeben sich allerdings gravierende Schwierigkeiten in der Folge, da sie nun Partei geworden ist.

Im Interesse aller bedarf es daher einer Festlegung, die ein schulisches Beschwerdeverfahren transparent und berechenbar macht.

1. Die Betroffenen klären das Problem unmittelbar. (Normalfall)



2. Beschwerdeführer erwartet eine Vermittlung, damit der Normalfall wieder eintreten kann.



1. Stufe: Beschwerdeführer trägt der betroffenen Person die Beschwerde vor.

2. Stufe: Kann der Beschwerde nicht abgeholfen werden, wendet sich der Beschwerdeführer an den Klassenlehrer. Beide beraten, ob weitere Personen hinzu gebeten werden sollen.

3. Stufe: Die Beschwerde gelangt zum Schulleiter, wenn alle Gespräche nicht zum Ziel geführt haben.

Leitfaden für die Bearbeitung von Beschwerden

Um welches Problem geht es?	<u>Kurze Beschreibung:</u>
Gegen wen richtet sich die Beschwerde?	<u>Personen benennen:</u>
Wer muss hinzugezogen werden?	<u>SV-Lehrer/Beratungslehrer/Schulsozialarbeit:</u>
Welche Schritte wurden schon unternommen?	<u>Stichpunktartig benennen:</u>
Wer ist zuständig?	<u>Lehrkraft/Klassenlehrer/Schulleitung:</u>
Welche Relevanz hat das Problem?	<u>Einzelinteresse oder schulische Arbeit generell:</u>
Welche Erwartungen hat der Beschwerdeführer?	<u>Verantwortungsbereitschaft klären:</u>
Wie soll die Beschwerde bearbeitet werden?	<u>Erwartungen an die Bearbeitung:</u>
Wer muss zur Klärung hinzugezogen werden?	<u>Zeugen einvernehmen etc.:</u>
Ergeben sich allgemein Konsequenzen für die systemische Arbeit?	<u>Verbesserung der päd. Arbeit/Überarbeitung der Ablauforganisation:</u>

Vereinbarungen

1. Teilnehmer/innen des Gesprächs am _____ (Datum)

- | | |
|----------|----------|
| 1. _____ | 2. _____ |
| 2. _____ | 4. _____ |
| 3. _____ | 6. _____ |

2. Beschwerdegrund:

3. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen:

4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen (bei Einhaltung der Vereinbarungen Vernichtung aller Unterlagen)

Unterschriften
