



Bolandschule

Gemeinschaftsgrundschule

Wiesenstr. 3

33442 Herzebrock-Clarholz

Tel.: 05245 2464

Fax : 05245 833462

Mail: ggs.bolandschule@t-online.de

www.bolandschule.de

Stand: November 2014

Konzept zum Beschwerdemanagement

Inhaltsverzeichnis

- 1. Bedeutung des Konzepts**
- 2. Ursachen für Beschwerden**
- 3. Umgang mit Beschwerden und Konflikten**
- 4. Grundsätze für das Verhalten von Schulleitung**
- 5. Fazit**
- 6. Übersicht über Maßnahmen des Beschwerdemanagements**

1. Bedeutung des Konzepts

Gelegentliche Beschwerden von Eltern oder SchülerInnen gehören zum Schulalltag, da Regelungen der Schule und Entscheidungen von LehrerInnen deren Interessen und Bedürfnisse mittelbar oder unmittelbar betreffen. Um angemessen darauf zu reagieren, ist dieses Konzept entwickelt worden.

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 Wahrnehmungen und Interessenlagen in den Mittelpunkt zu stellen.

Aus Erfahrung wissen wir, dass das Problem der leichten Verletzlichkeit der Beteiligten häufig der Anlass für Beschwerden ist:

- Lehrkräfte empfinden kritische Rückfragen zu ihrer Arbeit eventuell als Angriff auf ihre Person, als Infragestellung ihres beruflichen Engagements und ihrer Kompetenz.
- Lehrerkollegien empfinden Kritik von Außenstehenden an einer Kollegin/einem Kollegen als potentiellen Angriff auf alle Lehrkräfte.
- Eltern empfinden die Rückmeldung über Probleme zwischen einer Lehrkraft und ihrer Tochter/ihrem Sohn gelegentlich als grobes Missverstehen ihres Kindes oder als Angriff auf ihren sozialen Status. Eventuell auch als Zweifel an ihren erzieherischen Bemühungen und Fähigkeiten.
- Schulleiterinnen und Schulleiter fühlen sich bei Kritik von Außenstehenden an ihrer Amtsführung möglicherweise verunsichert sowie in ihrem Selbstverständnis und Engagement für die Schule angegriffen.

3. Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Bei Gesprächen, die durch Beschwerden in der Schule ausgelöst werden, ist zunächst nach dem Wohl der Schülerinnen und Schüler zu fragen, deren Persönlichkeits- und Lernentwicklung ernst zu nehmen ist.

Weitere wichtige Gesichtspunkte sind die Wahrung der Integrität der Erwachsenen, deren Würde, Selbstwertgefühl und existentielle Bedürfnisse sowie die für die Beschwerde relevanten rechtlichen Rahmenbedingungen. Demgegenüber sollen Ärgervorbehalte, Ängste vor Präzedenzfällen und mit Amtspositionen verbundene Motive deutlich nachrangige Bedeutung haben.

Gespräche über Beschwerden sollen grundsätzlich mit Vorrang gegenüber anderen Terminverpflichtungen und im Geiste des Dialogs angegangen werden. Angebote der Vermittlung im Sinne einer neutralen Gesprächsmoderation durch die Schulleitung sollen diesen Umgang mit Beschwerden fördern.

Von größter Bedeutung ist eine saubere Rollen- und Kompetenzklärung der an einem Gespräch über Beschwerden beteiligten bzw. der als Vermittler tätigen Personen.

Manche Beschwerden sind nicht im Dialog lösbar. Die Erwartungen der Beschwerdepotentialer können unvereinbar sein, es kann auch krasses Versagen von Beteiligten vorliegen. In solchen Fällen muss gewährleistet sein, dass Beschwerden – nach sorgfältiger Überprüfung – durch die zuständige Schulaufsicht sachkundig und sachgerecht bearbeitet und entschieden werden.

Wichtig für uns als Schule ist, mit Fehlern gelassen aber professionell umzugehen.

Was ist beim schulischen Beschwerdemanagement zu beachten, um sich bei Beschwerden nicht von Verletzlichkeiten, sondern von Gelassenheit und Professionalität leiten zu lassen?

- Der Arbeitsplatz Schule stellt an alle, die mit Schülerinnen und Schülern und deren Eltern zusammenarbeiten, vielfältige Anforderungen bei der Gestaltung des Schullebens. Dabei passieren „Fehler“ und es können fast nie alle Ansprüche befriedigt werden.
- Schulleiterinnen und Schulleiter sowie Lehrkräfte haben gute Gründe für ihr Handeln: sie sind gut ausgebildet, verfügen über oft langjährige Berufserfahrung und haben Vorschriften für ihre schulische Arbeit zu beachten. Dabei sind sie für Anregungen und Gespräche zur Lösung von Problemen zugänglich, wenn diese in gegenseitigem Respekt und mit konstruktiver Grundhaltung geführt werden.
- In jedem Berufsstand – auch in der Lehrerschaft – gibt es gelegentlich einzelne „schwarze Schafe“, die ihre Pflichten verletzen, elementare Regeln der Kommunikation missachten oder ihre Stellung für eigennützige Interessen missbrauchen. – Wenn dagegen mit Entschiedenheit eingegriffen wird, geschieht dies zum Schutz der Schülerinnen und Schüler und aller engagiert und pflichtbewusst arbeitenden Lehrkräfte.

4. Grundsätze für das Verhalten von Schulleitung

Aus diesem Verständnis von Schule heraus lassen sich einige Grundsätze für das Verhalten der Schulleitung beim Umgang mit und der Bearbeitung von Beschwerden ableiten.

Die Rolle von Schulleitung beim Beschwerdemanagement besteht vorrangig darin, Beschwerden daraufhin zu prüfen, ob sie im Sinne eines Frühwarnsystems auf generelle Probleme der Schule verweisen. Durch ihr aufmerksames und offenes

Verhalten repräsentieren sie ein Schulklima, in dem Beschwerde und Kritik offen geäußert werden können.

Das Recht zu Beschwerde und Kritik ist allerdings für alle am Schulleben Beteiligten mit der Verpflichtung verbunden, Probleme konstruktiv lösen zu wollen.

Bei der Bearbeitung von Beschwerden nimmt die Schulleitung vor allem Vermittlungsfunktionen wahr:

- Sie hilft, die Situation zu klären, Probleme zu analysieren und einzuordnen.
- Sie beurteilt, was auf welche Stufe der Bearbeitung und der Information gehört.
- Sie stellt Transparenz über Verfahrensschritte sicher.
- Sie vermittelt bei Bedarf ModeratorInnen/ExpertInnen.
- Die Rektorin führt oder moderiert selbst Gespräche auf Wunsch der Konfliktpartner oder der Schulaufsicht in ihrer Funktion als Beratungslehrerin.

Beschwerden, die unmittelbar von der Schulleitung bearbeitet werden, sind z.B. schwere Verstöße gegen Amtspflichten/Gefahr der unmittelbaren Gefährdung von Personen in der Schule.

Bei Beschwerden der Eltern gegen einzelne Fachlehrer, werden die Beschwerde führenden Eltern dazu verpflichtet, zuerst das direkte Gespräch mit der Lehrkraft zu suchen. Grundsätzlich gilt, dass diejenigen Personen die Beschwerden klären, die die meiste Kompetenz dazu besitzen.

Wenn hierzu von Eltern Ängste geäußert werden oder Hemmungen wahrnehmbar sind, sollte von Seiten der betroffenen Lehrkräfte oder Eltern versucht werden, diese Ängste abzubauen und es sollte, wenn nötig, die Vermittlung bzw. Moderation der Beratungslehrkraft (hier: Schulleiterin) in Erwägung gezogen werden. Die Moderation durch eine fachkundige dritte Person (z.B. Klassenlehrer/in, Beratungslehrkraft) ist in der Regel hilfreich und sachgerecht.

Anonyme Beschwerden oder Anschuldigungen werden von der Schulleitung nicht entgegengenommen. Eigenmächtigen oder schikanösen Aktionen von Konfliktpartnern, Rufschädigungskampagnen oder Versuchen von Machtmissbrauch tritt die Schulleitung aktiv und entschieden entgegen.

5. Fazit

Schulisches Beschwerdemanagement, verstanden als eine Art „Fahrplan“ für den Umgang mit Beschwerden, sollte im Rahmen der Schulentwicklung zwischen allen am Schulleben Beteiligten vereinbart werden.

Für alle Beteiligten wird durch diesen „Fahrplan“ eine von Offenheit, Transparenz und respektvollem Miteinander geprägte Kommunikation im Sinne einer professionellen Beschwerdekultur angestrebt.

6. Übersicht über Maßnahmen des Beschwerdemanagements

Rechtsbehelfsform	Beschwerdeart	Beispiele	Zuständigkeit / Informationsfluss
formlos	Gegenvorstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Eltern beklagen gegenüber der Schulleiterin den Ausschluss ihres ungehorsamen Kindes vom Unterricht • LehrerIn bittet die Schulleiterin um ihr Eingreifen, weil Uneinigkeit zwischen ihr/ihm und einem Kollegen über eine pädagogische Maßnahme besteht 	die jeweilige Schulleitung <i>aber auch andere</i>
	Dienstaufsichtsbeschwerde (richtet sich gegen das persönliche Verhalten)	<ul style="list-style-type: none"> • LehrerIn verletzt SchülerIn seelisch oder körperlich durch Beleidigung oder Handgreiflichkeiten • alkoholisierter Lehrer 	grundsätzlich die Bezirksregierung In engen Bereichen aber auch Schulämter (da Dienstvorgesetzter in den in BASS 10-32 Nr. 44 genannten Fällen)
	Fachaufsichtsbeschwerde (wendet sich gegen den fachlichen Inhalt einer Maßnahme)	<ul style="list-style-type: none"> • LehrerIn korrigiert Arbeiten nicht oder unterrichtet falsche Unterrichtsinhalte • Schulleiterin weist das Befolgen völlig veralteter Unterrichtsmethoden an • Eltern wenden sich gegen Einzelnote 	Schulamt Gütersloh
förmlich	Widerspruch	<ul style="list-style-type: none"> • Ordnungsmaßnahmen • Nichtversetzungsentscheidungen • nicht genehmigte Anträge auf Unterrichtsbefreiung oder Beurlaubung • Aufnahmeentscheidungen • Zeugnisnoten 	Schulamt Gütersloh