

Beschwerdemanagement Sekundarschule Bethel (Stand April 2024)

0. Präambel

An unserer Schule streben wir eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen am Schulleben beteiligten Personen und Gruppen an.

Um Beschwerden, Missverständnissen, Ärger um Notengebung u. ä. vorzubeugen, bemühen wir uns um folgende Maßnahmen:

- Wir pflegen eine offene Kommunikation, geben Schülerinnen und Schülern regelmäßiges Feedback und holen uns als Lehrende Feedback von Schülerinnen und Schülern ein.
- Wir arbeiten eng mit Eltern zusammen, informieren und tauschen uns regelmäßig aus.
- Bei Gesprächsbedarf bieten wir zeitnah Gesprächstermine an.
- Wir machen unsere pädagogischen Konzepte und Leitbilder sowie unsere Kriterien der Leistungsbewertung transparent und bemühen uns, Schülerinnen und Schülern und Eltern über die Schulmitwirkungsorgane hinaus zu informieren und einzubinden.

Dennoch ist Schule ein Ort, an dem durch das Aufeinandertreffen verschiedener Meinungen, Interessen und Perspektiven in Bezug auf Unterricht, Organisation und Zusammenarbeit Konflikte entstehen können. Diese können vielfältig sein: So können Fragen der Fachlichkeit, der pädagogisch-didaktischen Gestaltung des Unterrichts, der Leistungsbeurteilung und -bewertung und des respektvollen Umgangs miteinander Gegenstand von Konflikten sein, ebenso Missverständnisse im Alltag, Verstöße gegen die Schulordnung oder vereinbarte Regeln.

Die Sekundarschule Bethel sieht sich dem Grundsatz verpflichtet, Konflikte und Meinungsverschiedenheiten, umstrittene Entscheidungen und Beeinträchtigungen von Rechten der am Schulleben beteiligten Gruppen wahrzunehmen und an deren Lösung nachhaltig zu arbeiten.

Unser Beschwerdemanagement soll dazu beitragen, Verhaltenssicherheit auf allen Seiten herzustellen und Verletzungen im Schulalltag zu vermeiden. Ziel ist die Klärung der beanstandeten Sachverhalte und die Ermöglichung der weiteren guten und konstruktiven Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten.

Wir bemühen uns, professionell mit Beschwerden umzugehen, und nehmen diese als Chance wahr, unsere Arbeit kritisch zu reflektieren und zu verändern. Durch einen konstruktiven, transparenten Umgang mit Beschwerden möchten wir die Zusammenarbeit, das Schulklima und damit auch die Qualität unserer schulischen Arbeit verbessern.

Das vorliegende Beschwerdemanagement legt den Fokus auf Konflikte zwischen schulischem Personal (insbesondere Lehrkräfte) und Schülerinnen und Schülern, sowie deren Eltern. Konflikte innerhalb des schulischen Personals (z. B. zwischen Lehrkräften oder zwischen Lehrkräften und Schulleitung) und Verfahrensweisen zu deren Lösung sind nicht Gegenstand des vorliegenden Konzepts.

1. Regelverstöße durch Schülerinnen und Schüler

Wenn Schülerinnen und Schülern die geltenden Regeln und Absprachen im Unterricht und im schulischen Zusammenleben nicht beachten, ist zunächst pädagogisches Handeln auf Seiten der Lehrkräfte gefragt. Dabei ist eine einvernehmliche und unterstützende Zusammenarbeit mit Eltern und Erziehungsberechtigten notwendig. Grundsätze und mögliche Maßnahmen dieser pädagogischen Arbeit sind u. a. die Kommunikation über den Timer, das Rote Karten Prinzip (3 rote Karten Gespräch mit dem Klassenlehrerteam und der Schulleitung, 6 Rote Karte mit dem Klassenlehrerteam, den Erziehungsberechtigten und der Schulleitung) in § 53 SchulG unter ‚Erzieherische Einwirkungen‘ und ‚Ordnungsmaßnahmen‘ formuliert. Über schulrechtliche Vorgaben hinaus sind der Schulvertrag, die Schulregeln und unsere gemeinsam von Lehrerinnen und Lehrern, Schülerinnen und Schülern und Erziehungsberechtigten erarbeiteten Leitsätze Grundlage der Zusammenarbeit in der Schule.

2. Sachbezogene Beschwerden

Kritik am Zustand der schulischen Einrichtung kann vergleichsweise einfach bearbeitet werden. Mündliche oder schriftliche Hinweise an die verantwortlichen Personen (z. B. Hausmeister, IT-Administrator*innen), ggf. weitergeleitet über die Fach- oder Klassenlehrer*innen, das Sekretariat oder die Schulleitung, schaffen in der Regel Abhilfe.

3. Unterrichts- und personenbezogene Beschwerden

Beschwerden wegen der Gestaltung des Unterrichts, der Leistungsbewertung, der Lernsituation oder des sozialen Klimas in einer Klasse, sei es in Bezug auf fachliche oder pädagogische Fragestellungen oder die Art und Weise des Umgangs einer Lehrkraft mit Schülerinnen und Schülern, sind nicht zuletzt aufgrund von Multiperspektivität, bestehender Überzeugungen oder divergierender Wahrnehmungen komplex und müssen deshalb differenziert erfasst werden.

In allen Konfliktfällen gilt der Grundsatz, dass Konflikte grundsätzlich zunächst auf der Ebene gelöst werden sollten, auf der sie entstanden sind, weil damit eine unmittelbare, konflikt- und zeitnahe Aufarbeitung möglich ist.

Das gilt z. B. auch für einzelne im Unterricht erteilte Noten oder Noten auf dem Zeugnis. Beschwerden werden also zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet.

Die nächsthöhere Ebene soll erst bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann. Wenn eine Aussprache allein zwischen den unmittelbar am Konflikt Beteiligten (z. B. Schülerin bzw. Schüler und Fachlehrkraft bei Meinungsverschiedenheit über die erteilte Note, Klasse und Fachlehrkraft bei Unzufriedenheit mit dem Unterricht) nicht möglich erscheint, kann es vor

Hinzuziehung der nächsthöheren Ebene sinnvoll sein, im Sinne einer Mediation vermittelnde Instanzen (wie SV-Lehrerinnen und Lehrer oder Beratungslehrerinnen oder Beratungslehrer) mit hinzuzuziehen.

Diese vermittelnden Personen sollten sich zunächst einen Auftrag von den Konfliktbeteiligten einholen, damit der Konflikt nicht auf sie projiziert wird.

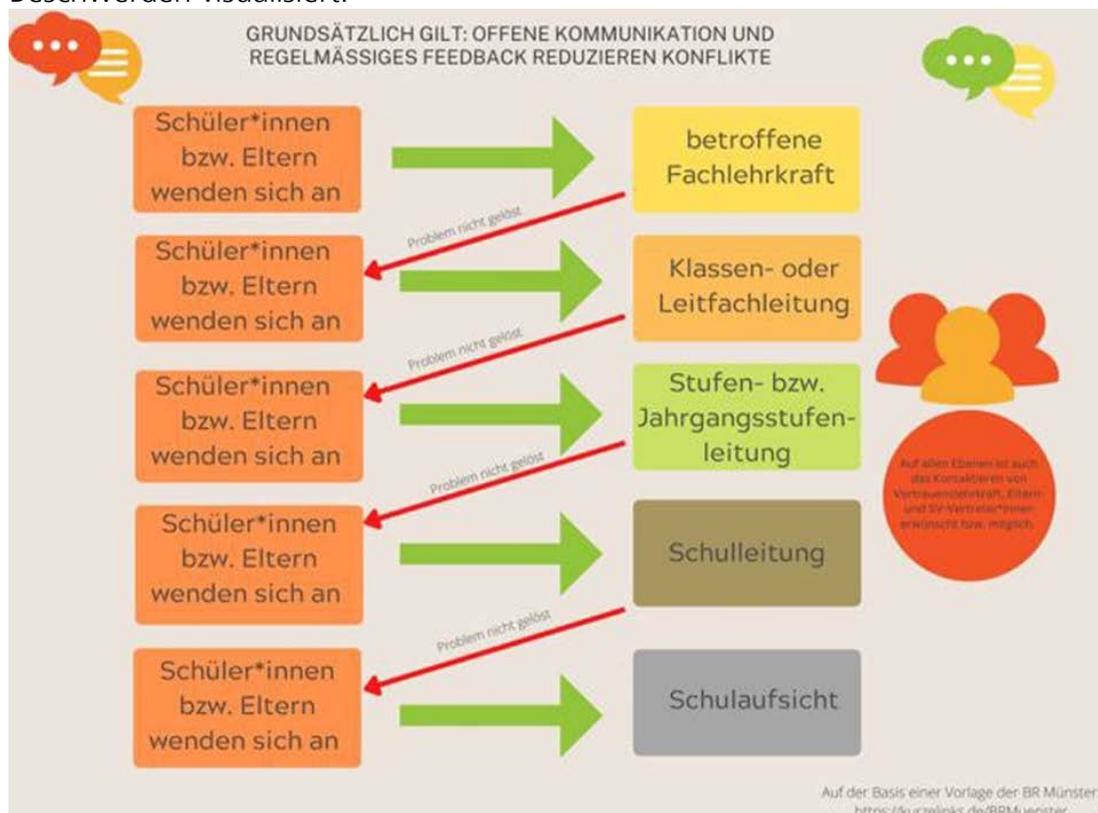
Wenden sich Eltern oder Schülerinnen und Schülern direkt an eine höhere Ebene (z. B. die Stufenleitung oder die Schulleitung), so prüft diese zunächst, ob die im Folgenden unter Punkt 4 beschriebenen Verfahrensschritte durchlaufen wurden. Wenn dies nicht der Fall ist, wird die Beschwerde in der Regel an die zuständige "tiefere" Ebene zurückgegeben.

Weicht die Schulleitung ausnahmsweise von diesem Verfahren ab, so wird die beteiligte Lehrkraft umgehend über diesen Vorgang unterrichtet.

Wenn schwerwiegende Vorwürfe im Raum stehen (z. B. strafbare Handlungen, Dienstvergehen, Fälle sexualisierter Gewalt lt. Schutzkonzept), ist in jedem Fall – in Abweichung von den in Punkt 4 beschriebenen Verfahrensweisen – sofort die Schulleitung zu informieren und bei der Bearbeitung der Beschwerde einzuschalten.

4. Verfahrensweg

An dieser Stelle wird der an unserer Schule praktizierte Verfahrensweg bei Beschwerden visualisiert.



5. Prinzipien des Beschwerdemanagements und deren Konfliktlösung

5.1 Umgang mit Beschwerden

- Wir nehmen alle Beschwerden, die uns begründet vorgetragen werden, ernst und begegnen diesen aufgeschlossen und freundlich. Damit schaffen wir die Voraussetzung für eine sachliche, konstruktive Auseinandersetzung.
- Wir reden miteinander, nicht übereinander.
- Anonyme Beschwerden bearbeiten wir grundsätzlich nicht.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit den Betroffenen sein, sondern sollen als Grundlage einer verbesserten Kooperation dienen.
- Um Zeit für ein Gespräch in ruhiger Atmosphäre zu finden und beiden Seiten die Möglichkeit zu geben, sich vorzubereiten, wird in der Regel ein Gesprächstermin vereinbart, in dem man ausreichend Zeit zur Bearbeitung der Beschwerde hat.
- Beschwerden sollten direkt mündlich, können aber auch schriftlich vorgebracht werden. Beim Vorbringen von Beschwerden achten alle Beteiligten auf die Umgangsform. Beschwerden sollten klar und präzise formuliert werden und sachbezogen sein. Werden Beschwerden per E-Mail vorgetragen, wird ein persönliches Gespräch vereinbart.

5.2 Bearbeitungszeit

Die Bearbeitung der Beschwerde und die Problemlösung erfolgen möglichst zeitnah. Auf jede Beschwerde reagiert der Adressat in der Regel innerhalb von fünf Arbeitstagen. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll eine Lösung innerhalb von höchstens sieben Arbeitstagen gefunden werden. Sollte keine Lösung möglich sein, soll auf der nächsten Ebene ein erstes Gespräch innerhalb von sieben Arbeitstagen geführt werden. Bei der zeitlichen Regelung sind in begründeten Fällen Ausnahmen möglich. Bei schwerwiegenden Problemen, die in der Regel sofort das Einschalten von Stufenleitungen oder Schulleitung erfordern, sind die Reaktions- und Bearbeitungszeiten – entsprechend der Schwere des Falls – deutlich zu verringern.

5.3 Regeln des Umgangs miteinander bei Beschwerdeführung und Konfliktlösung

- Respekt und Toleranz (Würde beachten, ausreden lassen)
- Sachlich und fair bleiben, keine persönlichen Angriffe
- Zuhören und Kooperationsbereitschaft
- Vertraulichkeit / Vertrauensschutz
- Offenheit und Ehrlichkeit
- Bereitschaft, unterschiedliche Perspektiven einzunehmen und ggf. den eigenen Anteil am Konflikt reflektieren
- Zeitmanagement (mit Rücksicht auf die Zeitressourcen aller Beteiligten bei der Sache bleiben)

5.4 Klärungsprozesse

- In jedem Konflikt geht es zunächst darum, den entsprechenden Sachverhalt zu klären. Dazu gehört es, klarzustellen, gegen wen sich die Beschwerde richtet und wer außerdem betroffen und zu berücksichtigen ist.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden unter Einbeziehung einer Mediatorin / eines Mediators sowie auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Jede Beschwerde und jeder Konflikt sollte auch mit Blick darauf überprüft werden, ob es sich um ein individuelles oder ein generelles (z. B. Strukturen der Organisation betreffendes) Problem handelt.

Generelle Probleme sollten als solche identifiziert werden und an die schulischen Gremien (Schülervertretung, Klassen- oder Schulpflegschaft) zur Bearbeitung und Klärung weitergegeben werden. Bei schulinternen Problemen kann auch der Lehrerrat eingeschaltet werden. Bevor Probleme in die Gremien getragen werden, ist immer genau zu prüfen, ob tatsächlich ein generelles oder ein individuelles Problem vorliegt, das gemäß den in Punkt 4 beschriebenen Verfahrensregelungen anzugehen ist.

5.5 Dokumentation

Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar betroffenen Konfliktparteien sollte

- im Interesse aller Beteiligten,
- mit Blick auf die Transparenz und Nachvollziehbarkeit aller Handlungen und
- um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können,

eine kurze schriftliche Dokumentation erfolgen. Diese sollte Angaben zu den folgenden Punkten beinhalten: beteiligte Personen, Anlass, Inhalt und Ziel, getroffene Vereinbarungen.

5.6 Weitere Maßnahmen

Wenn es auf dem hier skizzierten Weg zu keiner Einigung zwischen den Konfliktparteien kommt, die alle Beteiligten akzeptieren können, ist es Aufgabe der Schulleitung, für eine Vermittlung in dem Konflikt zu sorgen.

Ist der oder die Dienstvorgesetzte nach Gesprächen und Prüfung der Umstände der Meinung, dass die Kritik am Verhalten eines Unterrichtenden berechtigt ist, und zeigt sich, dass das Verhalten sich nicht ändert, so stehen u. a. folgende Maßnahmen zur Lösung des Problems zur Verfügung:

- fachliche oder pädagogische Begleitung durch Kolleginnen oder Kollegen zum Perspektivenabgleich
- Hilfe bei der Konfliktbewältigung durch das Beratungsteam
- fachliche oder pädagogische Beratung durch die Schulleitung
- Unterrichtsbesuche durch die Schulleitung
- Empfehlung oder Anordnung einer fachlichen oder pädagogischen Fortbildung
- begleitende und beratende Gespräche über einen längeren Zeitraum

Abschließend ist es wichtig, die Vorgehensweise und die Ergebnisse des Konfliktlösungsvorgangs zu evaluieren und die Nachhaltigkeit der Konfliktlösung sicherzustellen.

Dazu gehört auch eine Rückmeldung an alle am Prozess beteiligten Gruppen und Personen.