

Beschwerdemanagement an der Grimmelshausenschule

Was nützen Beschwerden?

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive "Verwertung" in der Schule. Jede Beschwerde sollte daher (von der Schulleitung) daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist. So können Beschwerden als eine Art "Frühwarnsystem" genutzt werden, das es ermöglicht etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an Schule beteiligten Menschen zugute kommt – und ganz nebenbei – die Qualität von Schule verbessert. Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als "Ressource" für die Schule – z.B. als Ansatzpunkt für Schulentwicklungsaktivitäten - nutzbar.

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Wenn sich Eltern beschwerdeführend an die Schulleitung wenden, stellt sich nicht selten eine Art "Überrumpelungsreaktion" ein. Typischerweise bestehen aus Schulleitungssicht zwei Gefahren:

- Die Schulleitung stellt die Berechtigung der Beschwerde in Frage oder argumentiert formal ausweichend.
- Die Schulleitung entspricht unmittelbar der Erwartung der beschwerdeführenden Eltern, nimmt ihnen das Problem ab und macht es sich zu eigen. Damit ist die akute Situation zunächst entspannt. Für die Schulleitung ergeben sich allerdings gravierende Schwierigkeiten in der Folge, da sie nun Partei geworden ist.
Um statt dessen besser reagieren zu können, ist die Festlegung eines schulischen Beschwerde-Verfahrens sinnvoll

Die Schulleitung prüft zunächst folgende Fragen

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde? Die Schulleitung macht deutlich,
- dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird,
- sondern verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

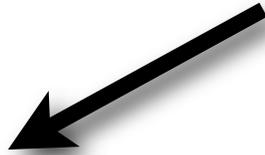
Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen

Ansonsten hat die Bearbeitung von Beschwerden/Konflikten dort zu beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

„Instanzenweg“ einhalten:

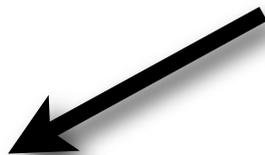
Bei Beschwerden

Schüler/-innen/SV/Eltern wenden sich an betroffene Lehrkraft, (evtl. mit Klassenlehrer/-in)



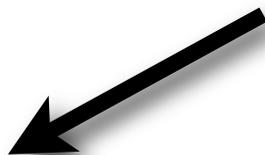
Im Falle der fehlenden Lösung des Problems

Schüler/-innen/Eltern wenden sich an Vertrauenslehrer/-in (evtl. mit Fachlehrer/-in, Klassenlehrer/-in) ggf.: Konrektor/in (mit Fachlehrer/-in, Klassenlehrer/-in, Vertrauenslehrer/-in?)



Erst wenn auf den vorherigen Ebenen keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt werden konnte (Vereinbarungen kamen nicht zustande), dann

Schüler/-innen/SV/Eltern wenden sich an Schulleitung (mit Fachlehrkraft, Klassenlehrkraft, Vertrauenslehrer/in, Konrektor/in)



Sofern der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann

Schüler/-innen/SV/Eltern wenden sich an Schulaufsicht (mit Schulleitung,...)

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, z.B. sexueller Übergriff), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien Aufklärung des Sachverhaltes sorgen. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

Vereinbarungen anstreben

Auf jeder "Instanzen-Ebene" (vgl. Grafik) sollen Konflikt lösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

Dokumentation

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

Unterstützung

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.

Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

Gesprächsführung

- Geben Sie dem Gegenüber die Chance, erst einmal Dampf abzulassen.
- Ist das Gegenüber sehr verärgert, lassen Sie ihnen Zeit.
- Verhalten Sie sich so freundlich und verständnisvoll wie möglich.
- Bedanken Sie sich dafür, dass man sich an Sie wendet.
- Nehmen Sie jede Beschwerde ernst: Sie kann evt. dazu führen, dass das gegenseitige Vertrauen verloren wird.
- Lenken Sie das Gespräch auf die sachliche Beschreibung des Problems.
- Fragen Sie nach allen wichtigen Rahmendaten.
- Fragen Sie nach möglichen Lösungsansätzen, die das gegenüber selbst hat.
- Nennen Sie einen Termin, bis zu dem sie eine Antwort erhalten und das Problem gelöst wird.
- Dokumentieren Sie das Gespräch.
- Wiederholen Sie bzw. fassen Sie zusammen und klären Sie, ob der Sachverhalt so korrekt ist.
- Sprechen Sie durchaus eine Entschuldigung aus, wenn Sie es für angebracht halten.
- Beenden Sie das Gespräch mit einer positiven Formulierung.

Die größten Fehler bei einer Beschwerde - was Sie unbedingt vermeiden sollten

- Aussagen wie: "Das gibt es nicht", "das kann ja nicht sein";
- Schuldzuweisungen : "Das war bestimmt wieder Herr XY";
- Ausflüchte: "Das ist ja nicht so schlimm", "Das kann ja mal passieren", "Da kann ich nichts machen", "Ohne den Chef kann ich dazu nichts sagen";
- Abwimmeln: "Ich habe jetzt keine Zeit, ich rufe dann zurück" oder "Rufen Sie später an";
- Schuldzuweisungen "Da sind Sie ja selbst schuld, hätten Sie nicht ...";
- Schlagabtausch (auf persönlicher Ebene);
- Das Problem zu zerreden (das Gegenüber kaum zu Wort kommen lassen);

Vereinbarungen

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

Name und gegebenenfalls Funktion:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

2. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen:

3. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen

Unterschrift/-en