



Konzept zum Konflikt-
und
Beschwerdemanagement
der Sekundarschule
Campus Technicus
(offene Ganztagschule)

Konflikt und Beschwerdemanagement

Konflikte und Beschwerden gehören zum Schulalltag dazu. Der Mut etwas anders zu sehen, seine eigene Meinung zu vertreten aber auch Kritik zu äußern ist ein wichtiger Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung aber auch eine Chance Veränderungen herbeizuführen. Dabei sollte ein fairer, sachlicher und höflicher Umgang in solchen Situationen an erster Stelle stehen.

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines definierten und nachvollziehbaren Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Wir wollen an unserer Schule mit diesen Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden. Dabei lassen wir uns von folgendem Motto leiten:

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“

(römisches Sprichwort)

Rückmeldungen sind für uns oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als sogenanntes Frühwarnsystem genutzt werden, um etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten. Jede Beschwerde muss daraufhin geprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem hinweist. Eine Wiederholung soll verhindert werden. Vorliegendes Konzept ist der Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen beteiligten Menschen der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustration zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

Grundsatz

- Beschwerden nehmen wir ernst und gehen dem Problem auf den Grund.
- Beschwerden sollten eine Chance der Zusammenarbeit eröffnen.
- Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet werden, sondern ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.
- Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten ihre Klärungsversuche dokumentiert weitergegeben haben.
- Bei der Konflikt- und Beschwerdebearbeitung sind grundsätzlich alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird

Zum geregelten Umgang mit Konflikten auf verschiedenen Beschwerde Ebenen wurden folgende Regelungen erarbeitet:

1. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern untereinander
2. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über Lehrkräfte
3. Beschwerden von Lehrkräften über Schülerinnen und Schüler
4. Beschwerden von Lehrkräften untereinander
5. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte
6. Beschwerden gegen Leistungsbewertungen
7. Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung
8. Beschwerden gegen eine Entscheidung des Schulleiters
9. Abgabe an die Schulbehörde
10. Widerspruch
11. Dokumentation

1. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern untereinander Dabei ist das oberste Prinzip, in der Konfliktsituation zunächst mit dem Konfliktpartner zu sprechen. Führt dies nicht zu einer Lösung des Problems, ist der nächste Ansprechpartner entweder die Pausenaufsicht, die Klassenlehr- oder Fachlehrkraft. Dauern die Konflikte an, sind die Konflikte gravierend oder kann keine Lösung gefunden werden, sind die Eltern zu informieren. Im äußersten Fall muss eine Klassenkonferenz einberufen werden.

2. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über Lehrkräfte Beschwerden sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter, sollten sie zunächst eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anstreben. Bleibt diese erfolglos, sind die nächsten Ansprechpartner die Klassenlehrkraft oder die Vertrauenslehrkraft und erst im nächsten Schritt die Schulleitung. Bei sehr schwerwiegenden Vorfällen sollte sofort die Schulleitung eingeschaltet werden.

3. Beschwerden von Lehrkräften über Schülerinnen und Schüler Führt das Gespräch der Lehrkraft mit der Schülerin oder dem Schüler nicht zu einer Lösung des Konflikts, sind die Klassenlehrkraft bzw. die Fachlehrkraft oder die Eltern einzubeziehen. Auch hier stellt die Klassenkonferenz das letzte Mittel dar. Aktennotizen sind davor anzufertigen.

4. Beschwerden von Lehrkräften untereinander Sachlich und offen geäußerte Kritik im Kollegium und die direkte Ansprache von Problemen trägt zu einem positiven Schulklima bei. In besonderen Fällen oder bei sehr starker Betroffenheit stehen die Schulleitung oder der Personalrat zur Verfügung.

5. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte Mit den Eltern wird eine kooperative Zusammenarbeit angestrebt, die auch auf Offenheit in Konfliktsituationen abzielt. Damit sollte eine Basis geschaffen sein, die den Klassenlehrkräften, den Eltern und ggf. den Fachlehrkräften eine angemessene Konfliktlösung ermöglicht. In besonderen Fällen sollte die Schulleitung mit eingeschaltet werden.

6. Beschwerden gegen Leistungsbewertungen Beschwerden von Schülern oder Eltern gegen Leistungsbewertungen werden von der zuständigen Lehrkraft geklärt. Dabei erläutert die zuständige Fachlehrkraft den Beschwerdeführern ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise der vorgenommenen Leistungsbewertung. Sollten Schüler, Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sein, das Gespräch alleine zu führen, wird die Schulleitung mit einbezogen das Gespräch zwischen den Beteiligten zu moderieren.

7. Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung Beschwerden, die sich gegen die Entscheidung einer Konferenz richten, werden in der Regel an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter. Die Konferenz entscheidet über die Beschwerde abschließend. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

8. Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schulleiterin Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung der Schulleiterin richten, werden von der Schulleiterin bearbeitet, die das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitteilt.

9. Abgabe an die Schulbehörde Kann eine Beschwerde nicht die durch die Entscheidung der Schule erledigt werden, so wird die Angelegenheit an die Schulaufsicht weitergeleitet.

10. Widerspruch Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein. Zunächst kann eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen werden, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an die Schulaufsichtsbehörde abgegeben, die das Weitere veranlasst.

11. Dokumentation Förmliche Beschwerden und Widersprüche werden grundsätzlich dokumentiert. Alle anderen Beschwerden sollten von dem jeweiligen Bearbeiter/in dokumentiert werden. Sie sind zu dokumentieren, wenn es aufgrund der Konflikthaftigkeit oder der Bedeutung der Beschwerde erforderlich scheint und grundsätzlich immer dann, wenn die Schulleitung einbezogen wird.

12. Evaluation Anregungen zur Verbesserung des Konflikt- und Beschwerdemanagements werden gern entgegen genommen. Zusätzlich wird das Konflikt- und Beschwerdemanagement alle zwei Jahre von der Gesamtkonferenz entweder bestätigt oder in Revision gegeben werden. Die nächste Überprüfung erfolgt im Schuljahr 2019/20.

Intervention der Schulleitung

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite, insbesondere z.B. eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen, unter Einbeziehung der Parteien, die für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen oder unverzüglich die Schulaufsicht informieren, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.





