

Beschwerdemanagement

Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt,
sollte man sich mit ihm zusammensetzen. (röm. Sprichwort)

Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden

Vorwort

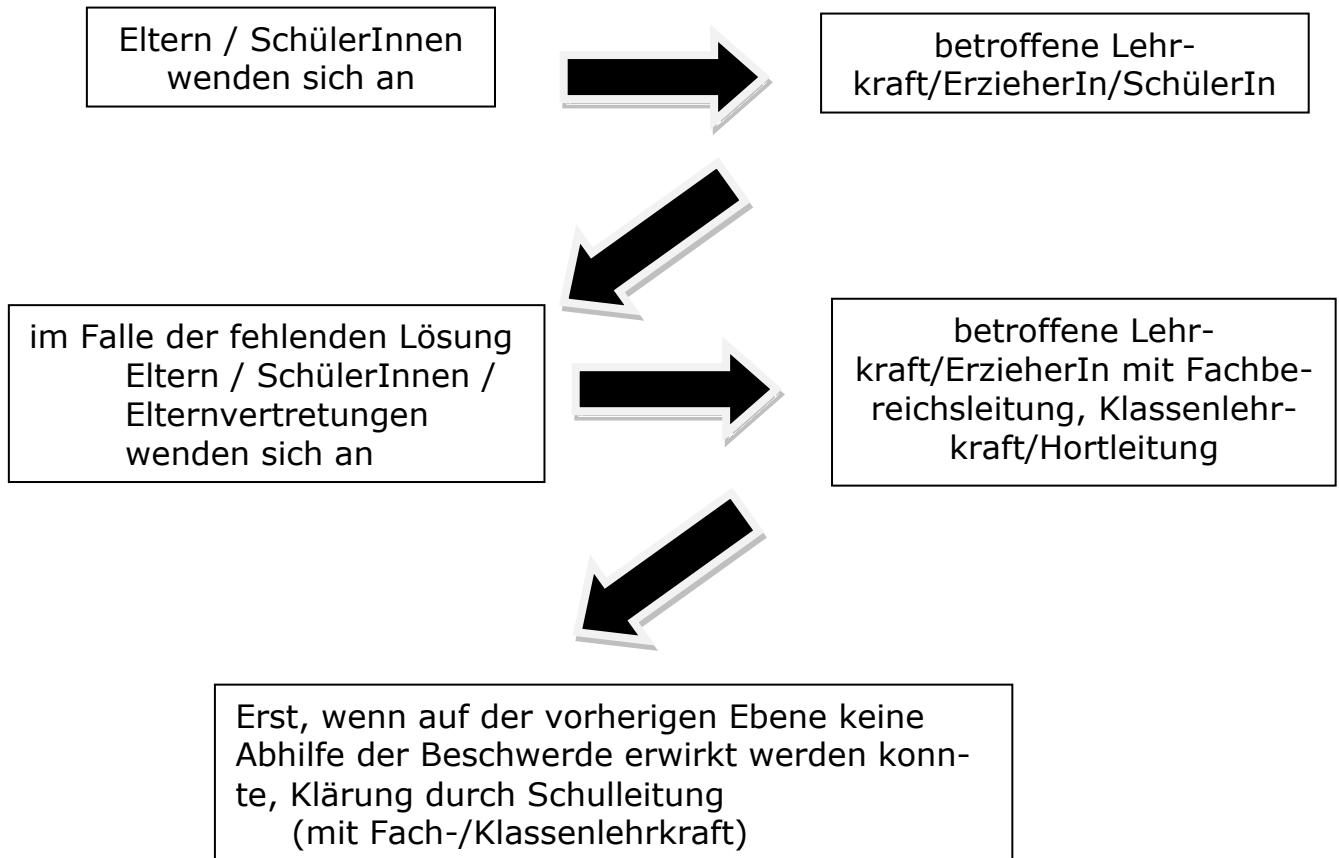
Durch die maßgeblichen Veränderungen im Schul- bzw. Schulverwaltungsgesetz und im Zuge zunehmender Selbstständigkeit von Schulen verändern und erhöhen sich die Anforderungen an Schulleitungen im Verständnis von Personalleitung und -entwicklung. Gerade der sensible Bereich des Konfliktmanagements setzt ein anforderungsgerechtes Aufgaben- und Führungsverständnis auch im Sinne von Personalfürsorge voraus, da ein gutes Arbeitsklima eine der Grundlagen von Qualität an Schulen ist. Der Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte oder ErzieherInnen bedarf zunehmend einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten wie auch der Schulleitung beitragen.

Vorgehensweise

1. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Das heißt, erster Ansprechpartner ist immer die Person, gegen die sich die Beschwerde richtet. Bei der Beschwerde und Konfliktbearbeitung sind grundsätzlich alle Beteiligten zu hören, bevor eine Klärung der Situation vorgenommen werden kann.
2. Wenn die direkt Beteiligten keine Lösung gefunden haben, wird die nächste Ebene eingeschaltet, indem die Klärungsversuche datiert und dokumentiert weitergegeben werden.
3. Umgang mit Leistungsbewertungen der SchülerInnen:
Insbesondere Unstimmigkeiten und unterschiedliche Einschätzungen in der Leistungsbeurteilung und Notengebung müssen zunächst mit der Fachlehrkraft, die für die Notengebung verantwortlich ist, geklärt werden. Die zuständige Lehrkraft erläutert auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule die vorgenommene Leistungsbewertung, ggf. unter Einbeziehung der Fachleitung.

4. Umgang mit Konflikten von SchülerInnen untereinander:

Sind SchülerInnen in Konflikte miteinander verstrickt, versuchen sie zunächst das Problem selbst zu lösen. Sollten sie zu keiner Lösung kommen, wenden sie sich an eine Lehrkraft oder einen Erzieher/eine Erzieherin.



So können Sie Ihr Anliegen klar formulieren

- Bleiben Sie sachlich: Beschreiben Sie das Problem möglichst objektiv und ohne Schuldzuweisungen.
- Nennen Sie konkrete Beispiele: Das erleichtert uns, die Situation zu verstehen.
- Teilen Sie Ihre Erwartungen mit: Sagen Sie uns, was Sie sich als Lösung vorstellen.
- Bleiben Sie respektvoll: Gemeinsam schaffen wir ein positives Gesprächsklima.

Unsere Reaktionszeit

Wir bemühen uns, Ihre Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten:

Erste Rückmeldung: Innerhalb von 5 Werktagen.

Bearbeitung: Komplexe Anliegen können mehr Zeit in Anspruch nehmen. Wir halten Sie auf dem Laufenden.

Auswertung

- **Vereinbarungen anstreben**

Auf jeder „Instanzen-Ebene“ sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

- **Dokumentation**

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

Ihr Beitrag zur Lösung

Bringen Sie Geduld und Verständnis mit – einige Probleme benötigen Zeit zur Klärung.

Unterstützen Sie den Prozess, indem Sie eine positive und vertrauensvolle Haltung zeigen.