

# ***Beschwerdemanagement***

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

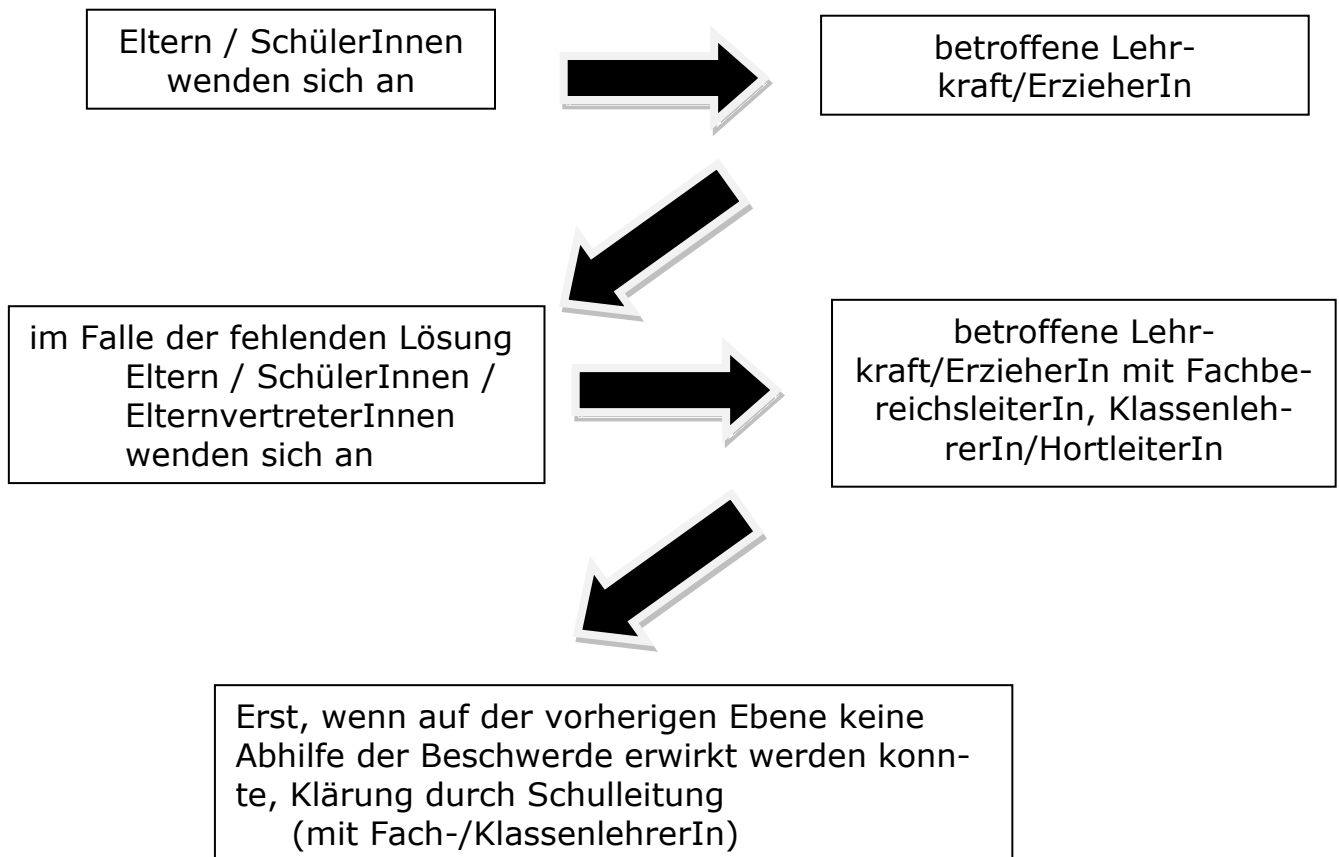
## **Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte und ErzieherInnen**

### **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. Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulleben beteiligten Personen eingereicht werden.
4. 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.



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

## 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.
- **Unterstützung**  
Sollte die von der Beschwerde betroffene Person Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates diese im Rahmen der Fürsorgepflicht anzubieten.