

Beschwerdemanagement an der St. Alfons Schule

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

Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag sind nichts Ungewöhnliches.

Der Umgang mit Beschwerden und Kritik bedarf hierbei eines sachlichen und angemessenen Vorgehens, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Für eine konstruktive Zusammenarbeit ist daher ein professioneller Umgang mit Beschwerden unumgänglich.

Deshalb wollen wir an unserer Schule mit den folgenden Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen. Diese Form von Rückmeldung kann auch als Auslöser für positive Entwicklungsschritte betrachtet und somit als Frühwarnsystem verstanden werden. Auf diese Weise kann man Problemen genereller Art rechtzeitig begegnen und mithelfen, Ärger und schwelende Konflikte zu verhindern.

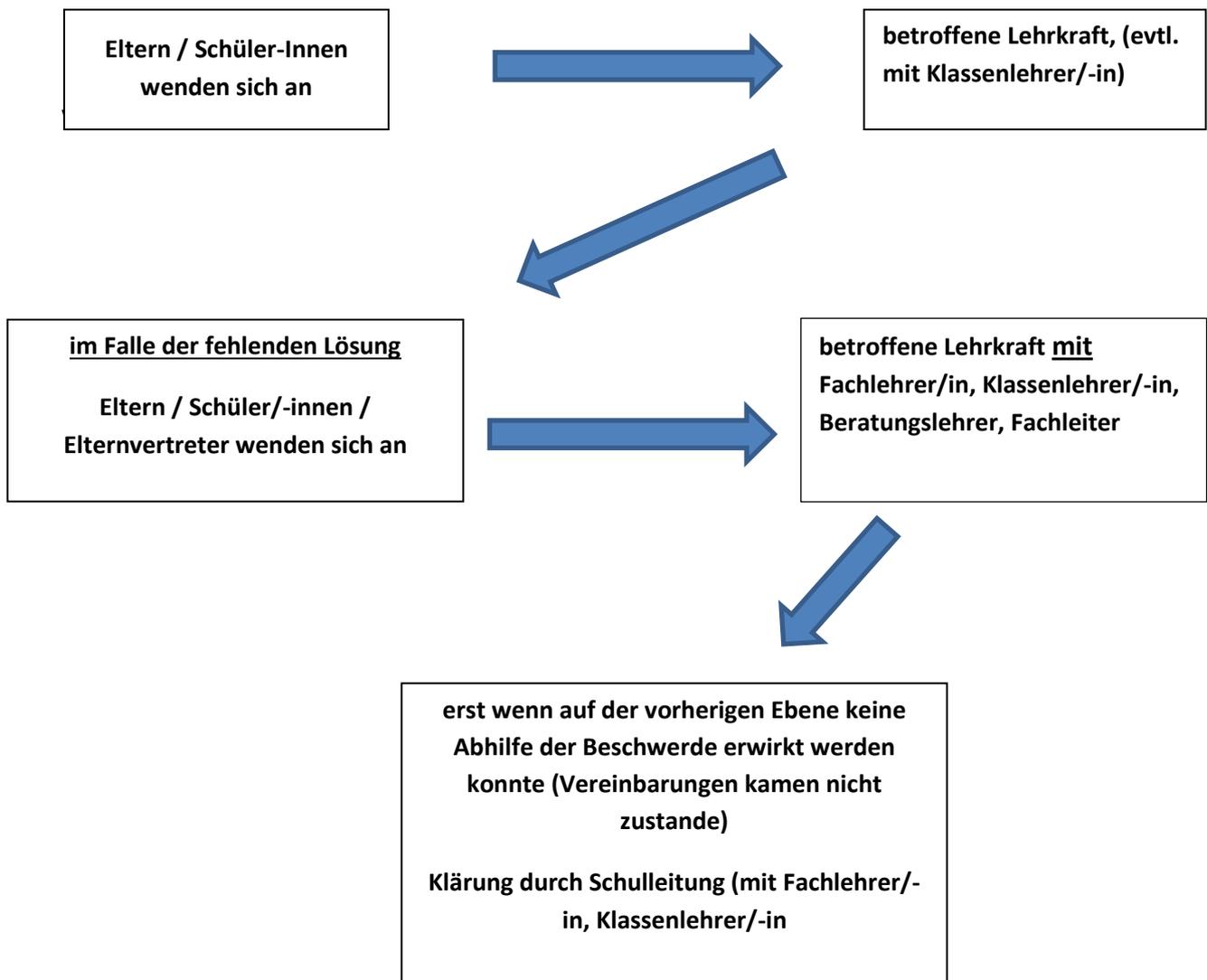
Ferner bietet dieses Vorgehen die Möglichkeit Ursachen von Unzufriedenheit zu ergründen und systemisch zu bearbeiten, Entwicklungsfelder zu erkennen und die Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern sowie Lehrkräften zu erfassen.

Grundsätzlich gilt:

Beschwerden sind keine Abrechnung mit dem Betroffenen, sondern eröffnen Chancen der Zusammenarbeit. Lösungen sind nicht immer sofort zu erwarten. Die Nutzung der vorhandenen Beschwerdewege sollte ohne Angst vor negativen Konsequenzen erfolgen. Da wir Konflikte ernst nehmen und diesen genügend Raum für Klärung geben möchten, sind keine „Tür und Angel“ oder „unangemeldete Gespräche“ erwünscht.

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
Insbesondere Unstimmigkeiten und unterschiedliche Einschätzungen in der Leistungsbeurteilung und Notengebung müssen zunächst mit der verantwortlichen 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. Sollten die Beteiligten nicht bereit sein, das Gespräch alleine zu führen, wird die Schulleitung einbezogen. Die Schulleitung holt in diesem Fall die Stellungnahme der betreffenden Lehrkraft ein und nimmt am zu führenden Gespräch zwischen Schülern, Eltern und Lehrern teil.



Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem von großer Tragweite (schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, sexuelle Übergriffe/Grenzverletzungen) muss die Schulleitung unmittelbar informiert werden.

Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

Handelt es sich um eine Beschwerde, deren Gegenstand ein sexueller Übergriff ist, greifen die Regelungen des Erzbistums Berlin/Brandenburg.

(http://praevention.erzbistumberlin.de/fileadmin/user_mount/PDF-Dateien/Erzbistum/Intervention/Vorgehen_Dienste_20140303.)

