



Lütjensee, den 01. April 2021

Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement an der Grundschule Lütjensee - Vereinbarungen zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden -

Vorbemerkung

Die offene Kommunikation zwischen Schule und Elternhaus über Fragen von Bildung und Erziehung ist eine grundlegende Voraussetzung für gemeinsame erfolgreiche pädagogische Arbeit in Schule und Elternhaus. Nur eine konstruktiv kritische Auseinandersetzung mit der Rolle und dem pädagogischen Handeln der „anderen Seite“ kann positive Veränderungsprozesse vorantreiben.

Beschwerden - Impulse für positive Veränderungen

So unerfreulich Beschwerden zum Teil auch sein mögen, sie enthalten oft Ansatzpunkte und Impulse für Veränderungen. Beschwerden sollten immer ernst genommen und dahingehend untersucht werden, ob sie gerechtfertigt sind und auf ein individuelles oder generelles Problem verweisen.

Beschwerden - Ausgangspunkte für Konflikte

Damit Beschwerden positive Impulse geben können, müssen sich Beschwerdeführer an gewisse Regeln halten. Spontan und unüberlegt (= aus dem hohlen Bauch) formulierte - persönlich, telefonisch oder schriftlich vorgetragene - Beschwerden sind in vielen Fällen kontraproduktiv. Die Adressaten der Beschwerde fühlen sich dann oft nicht zuständig oder grundlos an den Pranger gestellt und reagieren schnell emotional und nicht sachgerecht. Die Fronten verhärten, ein Fehler wird zum Problem, das Problem eskaliert zum Konflikt und das gemeinsame Ziel wird aus den Augen verloren.

Beschwerden - Handlungsempfehlungen für Schule und Elternhaus

Der Adressat einer Beschwerde sollte zunächst prüfen, um welches Problem es geht und gegen wen (oder was) sich die Beschwerde richtet. Sollte sich der Angesprochene nicht zuständig fühlen, nimmt er zu der vorgetragenen Beschwerde keine Stellung, verweist auf das Konzept „Beschwerdemanagement“ oder vermittelt im Beschwerdeprozess. Auf allen „Instanzen-Ebenen“ werden Beschwerdegespräche protokolliert und problemlösende Vereinbarungen angestrebt, die nach angemessener Zeit überprüft werden.



Beschwerdemanagement - Handlungsempfehlungen für alle Beteiligten

Damit Beschwerden nicht Ausgangspunkte für Konflikte, sondern Ansatzpunkte für Entwicklungsprozesse sind, haben Vertreter der Schüler, der Eltern und der Lehrer ein „Beschwerdemanagement“ entwickelt. Das von der Schulkonferenz verabschiedete Konzept gibt Handlungsempfehlungen, die einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden zum Ziel haben.

Beschwerdemanagement - Grundlagen für alle Beteiligten

- * Für alle Konflikte gilt: Miteinander reden, nicht übereinander reden!
- * Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform!
- * Konflikte zu lösen braucht Zeit. Es ist erforderlich, sich für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde Zeit zu nehmen. Sollte jemand zwischen „Tür und Angel“ angesprochen werden, sollte man/frau sich das Anliegen kurz anhören und einen späteren Termin vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.



Beschwerdewege

a) Beschwerden von Schülern/Schülerinnen - im Folgenden SuS genannt - über Mitschüler oder Mitschülerinnen.

1. Schritt
- SuS sprechen untereinander, ggfs. unter Einschaltung des Klassensprechers.
SuS sprechen mit dem/der KlassenlehrerIn, welche/r ein Gespräch zwischen den beteiligten SuS begleitet.
SuS sprechen mit dem/der SchulsozialarbeiterIn, welche(r) ein Gespräch zwischen den beteiligten SuS begleitet.
- Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.
2. Schritt
- bei Erfolglosigkeit
Die Klassenlehrkraft spricht mit dem/der SchulsozialarbeiterIn, der/die den/die SuS betreuen.
Ziel: Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Konfliktlösung
oder/und
Information der Erziehungsberechtigten.
3. Schritt
- bei Erfolglosigkeit:
Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt Gespräche mit den Beteiligten.



b) Beschwerden von SuS über Lehrkräfte

1. Schritt SuS spricht persönlich, ggf. in Begleitung des Klassensprechers/der Klassensprecherin, mit der betroffenen Lehrkraft.
Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.
- bei Erfolglosigkeit:
2. Schritt SuS wendet sich an KlassenlehrerIn oder den/die SchulsozialarbeiterIn. Diese/dieser vereinbart und moderiert ein gemeinsames Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft.
Ziel: Unterstützung und Ernstnehmen des Anliegens des/der SuS, Versachlichung des Konflikts, Konfliktlösung/Vereinbarung für die Zukunft.
- bei Erfolglosigkeit
3. Schritt Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt ein gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten. Auch die Erziehungsberechtigten nehmen am Gespräch teil.
Ziel: Lösungsfindung mit Absprachen oder ggf. Anordnung von Maßnahmen.

c) Beschwerden von Erziehungsberechtigten über SuS

1. Schritt Erziehungsberechtigte wenden sich an Klassenlehrkraft. Diese führt ein Gespräch mit den betroffenen Kindern, ggf. gemeinsam mit den Erziehungsberechtigten des Kindes.
- bei Erfolglosigkeit
2. Schritt Erziehungsberechtigte informieren Schulleitung. Diese überprüft die Sachlage und führt ggfs. Gespräch mit den Beteiligten.
Ziel: Lösungsfindung oder Anordnung von Maßnahmen.



d) Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte

1. Schritt Erziehungsberechtigte sprechen mit Lehrkraft persönlich.
Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung.
- bei Erfolglosigkeit
2. Schritt Erziehungsberechtigte wenden sich an Klassenlehrkraft. Diese führt
ein Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft, ggf. gemeinsam mit den
Erziehungsberechtigten.
Ziel: Erneute Sachverhaltsklärung, finden einer Lösung.
- bei Erfolglosigkeit
3. Schritt Erziehungsberechtigte informieren Schulleitung. Diese überprüft die
Sachlage und führt ggf. Gespräch mit den Beteiligten.
Ziel: Lösungsfindung oder Anordnung von Maßnahmen.

e) Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

1. Schritt Erziehungsberechtigte führen ein direktes Gespräch mit der Schulleitung.
Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungsfindung.
- bei Erfolglosigkeit
2. Schritt Die Erziehungsberechtigten beschweren sich bei der unteren Schulaufsicht
(Schulamt für den Kreis Stormarn; Schulrat Herr Rebling).
Ziel: Lösungsfindung durch die vorgesetzte Dienststelle.



f) Beschwerden von einer Lehrkraft über SuS

1. Schritt Lehrkraft spricht persönlich mit SuS
 Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.

 bei Erfolglosigkeit
2. Schritt Lehrkraft informiert KlassenlehrerIn. Diese/dieser vereinbart und moderiert
 ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen.
 Lehrkraft informiert den/die zuständige(n) SchulsozialarbeiterIn. Diese(r)
 vereinbart und moderiert ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen.
 Ziel: Absprache zur Lösung des Konflikts.

 bei Erfolglosigkeit
3. Schritt Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt ein
 gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten. Auch die Erziehungsberechtigten
 nehmen am Gespräch teil.
 Ziel: Lösungsfindung mit schriftlicher Vereinbarung.

g) Beschwerden von einer Lehrkraft über Erziehungsberechtigte

1. Schritt Lehrkraft spricht persönlich mit der Erziehungsberechtigten/dem
 Erziehungsberechtigten.
 Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.

 bei Erfolglosigkeit
2. Schritt Lehrkraft informiert KlassenlehrerIn. Diese/dieser vereinbart und moderiert
 ggfs. ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen.
 Lehrkraft informiert den/die zuständige(n) SchulsozialarbeiterIn. Diese(r)
 vereinbart und moderiert ggfs. ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen.
 Ziel: Absprache zur Lösung des Konflikts.

 bei Erfolglosigkeit
3. Schritt Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt ein gemeinsames
 Gespräch mit den Beteiligten.



Ziel: Lösungsfindung mit schriftlicher Vereinbarung.

h) Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte

1. Schritt Lehrkräfte führen das direkte Gespräch zur Besprechung des Konflikts.
Ziel: Sachverhaltsklärung, Darlegung der individuellen Wahrnehmung des Sachverhalts, Beratung über Lösungswege.

bei Erfolglosigkeit

2. Schritt Die beteiligten Lehrkräfte wenden sich an den örtlichen Personalrat.
Ziel: Moderation, Beratung der Parteien, Durchführung eines Gespräches.

bei Erfolglosigkeit

3. Schritt Information der Schulleitung. Schulleitung führt Gespräche mit den Beteiligten.
Ziel: Lösungsfindung oder Maßnahmenanordnung.

i) Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung

1. Schritt Lehrkraft führt das direkte Gespräch mit der Schulleitung.
Ziel: Sachverhaltsklärung, Darlegung der individuellen Wahrnehmung, Finden einer Lösung.

bei Erfolglosigkeit

2. Schritt Die Lehrkraft wendet sich an den örtlichen Personalrat.
Ziel: Beratung. Ggfs. durch den örtlichen Personalrat moderierte Sachverhaltsklärung mit Lehrkraft und Schulleitung.

bei Erfolglosigkeit

3. Schritt Die beschwerdeführende Lehrkraft sendet auf dem Dienstweg eine



Dienstaufsichtsbeschwerde an die Schulaufsicht (Schulamt für den Kreis Stormarn; Schulrat Herr Rebling).

Ziel: Lösungsfindung durch die vorgesetzte Behördeninstanz.

Dieser „Instanzenweg“ kann natürlich nicht immer eingehalten werden, insbesondere in Krisensituationen, bei offensichtlichen Dienstpflichtverletzungen, bei Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten.

Beschwerdemanagement - die Kommunikation des Konzeptes

Das Konzept „Beschwerdemanagement“ wird auf der Schulhomepage veröffentlicht.

Die Inhalte werden zu Beginn jedes neuen Schuljahres in Erinnerung gebracht:

- die Information der Lehrerinnen und Lehrer übernimmt die Schulleitung
- die Information der Eltern und der Schülerinnen und Schüler übernehmen die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer

Die zukünftigen SchülerInnen werden im Rahmen der Anmeldung und während des Einschulungsverfahrens durch die Schulleitung über das Beschwerdemanagement an der Grundschule Lütjensee informiert.