

Oberschule Wagenfeld

Ganztagsschule



Konzept für den Umgang mit Beschwerden

Stand: 15.08.2019

Vorbemerkung

Unser Beschwerdemanagement nimmt das gemeinsame Bemühen um gutes Miteinander zur Grundlage für zu lösende Konflikte. In der Auseinandersetzung über Unstimmigkeiten und Konflikte ist gegenseitiger **Respekt** Voraussetzung und emanzipatorisches Handeln gleichsam Ziel wie Methode.

Das Motto unseres Leitbildes „Wir lehren und lernen in einem Miteinander gegenseitiger Wertschätzung und gegenseitigen Vertrauens“ beinhaltet eine Erziehung zur Konfliktfähigkeit. Alle am Schulleben Beteiligten lösen Konflikte mit Respekt, Teamgeist, Transparenz und Verantwortungsbewusstsein.

In der Institution Schule wirken sowohl mehrere Generationen als auch unterschiedliche Gruppen mit, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen.

Wenn eine so große Gruppe von Menschen mit unterschiedlichen Ansprüchen, Rollen, Vorerfahrungen, Erwartungen, Wünschen und Hoffnungen miteinander umgeht, sind Konflikte nichts Ungewöhnliches.

Grundsätze

- Wir sehen Konflikte und deren Lösung als einen wichtigen und auch notwendigen Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung.
- Wir wollen Konflikte sachlich lösen, um die Zufriedenheit aller Mitglieder zu fördern.
- Wir wollen einen systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten führen, um Handlungen und Maßnahmen transparenter aufzuzeigen.
- Beschwerden sollen Chancen der Zusammenarbeit eröffnen und für eine positive Weiterentwicklung sorgen. Dabei können nicht immer sofort Lösungen erwartet werden, wohl aber eine zeitnahe Bearbeitung des Problems.
- Getroffene Absprachen und Vereinbarungen werden auf Einhaltung und Wirksamkeit überprüft.
- Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Lösung finden.
- Alle Beteiligten sind zeitnah zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.
- Der Verlauf und die Bearbeitung von schriftlich vorgebrachten Beschwerden werden in jedem Fall dokumentiert.
- Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z. B. physische oder psychische Gewalt, sexuelle Übergriffe, schwerwiegende Dienstpflichtverletzung), ist die Schulleitung zuständig.
- Rechtliche Vorgaben und gesetzliche Beschwerdewege werden durch diesen Handlungsrahmen nicht eingeschränkt und bleiben unberührt.

Konflikte werden zuerst da behandelt, wo sie entstanden sind

Um die Konfliktparteien (Schüler und Schülerinnen, Eltern, Lehrkräfte, Mitarbeiter, Schulleitung) in ihrer Gesprächs- und Konfliktfähigkeit zu stärken, findet das erste Konfliktgespräch zwischen ihnen und der betreffenden Konfliktpartei, gegebenenfalls moderiert durch eine Vertrauensperson, statt.

Sollte das Gespräch zwischen den Konfliktparteien nicht zielführend sein, wird die nächst „höhere Instanz“ zum Gespräch und somit der Klärung hinzugezogen.

Wenn bei besonders betroffenen Schülerinnen oder Schülern eine direkte Beteiligung nicht sinnvoll erscheint, können die Klassensprecher als Institution der Schülervvertretung beauftragt werden, das Gespräch zu führen.

Es ist wichtig, die Konfliktparteien um einen Gesprächstermin zu bitten. Pausengespräche sind in der Regel nicht hilfreich.

Beschwerdeablauf

An der Oberschule Wagenfeld soll folgender Beschwerdegang in der Schule eingehalten werden:

Je nach „Schwere“ der Beschwerde werden eventuell alle Stufen nacheinander eingeschaltet.

Wichtig: jede Beschwerde muss begründet werden!

„Instanzenweg“

Beschwerden von Schülerinnen und Schülern

Es wird zuerst das Gespräch zwischen den beiden "Konfliktparteien" gesucht.

Es kann eine Vertrauensperson hinzugenommen werden.

Fach- oder Klassenlehrkraft ansprechen. Evtl. Klassensprecherin /
Klassensprecher einschalten

Die Lehrkraft wird über den Beschwerdegrund informiert.

Es wird versucht, die Situation zu klären.

Bei Bedarf Sozialpädagogin einschalten

Bei weiterem Klärungsbedarf kann die Sozialpädagogin eingeschaltet werden.

Bei Bedarf Schulleiter einbinden

Beschwerden von Eltern

Es wird zuerst das Gespräch zwischen den beiden "Konfliktparteien" gesucht.

Es kann eine Vertrauensperson hinzugenommen werden.

Fach- oder Klassenlehrkraft ansprechen.

Die Lehrkraft wird über den Beschwerdegrund informiert.

Es wird versucht, die Situation zu klären.

Bei Bedarf Sozialpädagogin einschalten

Bei weiterem Klärungsbedarf kann die Sozialpädagogin eingeschaltet werden.

Gespräch mit Eltern und Lehrkraft (evtl. betroffenem Schüler).

Bei Bedarf Schulleiter einbinden

Schulleiter hört sich die unterschiedlichen Sichtweisen an.

Klärendes Gespräch mit Beteiligten -
Mediation

Bei Bedarf Landesschulbehörde einbinden

Die häufigsten Beschwerdewege lassen sich folgendermaßen skizzieren:

1. Schüler als Beschwerdeführer

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei den Lehrkräften im Rahmen des Unterrichtes vor.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft bzw. der zuerst erreichbare Lehrer. In deren Ermessen liegen die weiteren Schritte:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der Klassenlehrkraft
- Einbeziehen der Sozialpädagogin
- Einbeziehen der Eltern
- Einbeziehen der Schulleitung

Wenden sie sich zunächst direkt an die betroffene Person. Wenn keine Lösung möglich ist, ist der Klassensprecher sowie die Klassenlehrkraft Ansprechpartner. Im nächsten Schritt kann die Sozialpädagogin einbezogen werden, wenn hier auch keine Klärung erreicht wird, die Schulleitung.

2. Eltern als Beschwerdeführer

Die jeweiligen Fach- und Klassenlehrkräfte sind in der Regel die Gesprächspartner bei auftretenden Problemen und Beschwerden. Bei übergeordneten Dingen, bei Betroffenheit der Klassenlehrkraft oder wenn eine Klärung ausbleibt, können sich die Eltern auch an die gewählten Elternvertreter der jeweiligen Klassen und/oder die Schulleitung wenden.

Beschwerden werden im direkten Gespräch oder schriftlich vorgebracht. Je nach Grad der Beschwerde ist eine schriftliche Form oft unerlässlich. Der Instanzenweg wird auch hier eingehalten. Wenn der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann, wenden sich die Eltern an das zuständige Dezernat der NLSchB.

3. Lehrkräfte als Beschwerdeführer

Der erste Schritt ist sicher die direkte Ansprache der betroffenen Person. Bei zu starker Betroffenheit stehen der Personalrat oder die Schulleitung (sofern nicht selbst Betroffene) nach vorheriger Vereinbarung als Berater und Vermittler zur Verfügung.

Bei schwerwiegenden Problemen, die nicht intern gelöst werden können, sollte ein externer Mediator hinzugezogen werden.

Allgemein

Verlauf und Bearbeitung von Beschwerden sollen in jedem Fall dokumentiert werden. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige Regelung erreicht werden.

Vereinbarungen:

Auf jeder Stufe sind konfliktlösende Vereinbarungen anzustreben. Diese sind nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit zu überprüfen.

Dokumentation:

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen zu verschriftlichen und alle Beteiligten erhalten in der Regel eine Kopie der getroffenen Vereinbarungen.

Anliegen/ Beschwerde

Name: _____

Datum: _____

Klasse: _____ Eltern welcher Schülerin/welches Schülers: _____

Mein Anliegen/ meine Beschwerde betrifft:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> SchülerIn _____ | <input type="radio"/> Schulleitung |
| <input type="radio"/> KlassenlehrerIn _____ | <input type="radio"/> Eltern |
| <input type="radio"/> FachlehrerIn _____ | <input type="radio"/> Sonstiges _____ |
| <input type="radio"/> MitarbeiterIn _____ | |

Es geht um:

- | | | |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Schülerverhalten | <input type="radio"/> Benotung | <input type="radio"/> Lehrerverhalten |
| <input type="radio"/> Organisatorisches | <input type="radio"/> Hausaufgaben | <input type="radio"/> Sonstiges |

Schilderung der Beschwerde. Was ist passiert?

Mein Wunsch ist:

Vor dieser Beschwerde habe ich folgendes unternommen:

Unterschrift _____

Vereinbarung

1. Beschwerdegrund: _____

2. Datum des Gesprächs: _____

3. Teilgenommen haben (Name und ggf. Funktion)

- | | |
|---------|---------|
| o _____ | o _____ |

4. Vereinbarung/Verabredete Maßnahmen:

5. Nachgespräch (Termin vereinbaren), eventuell Neuverhandlung der Maßnahmen

Termin für das Nachgespräch: _____

6. Unterschriften aller Gesprächsteilnehmer/-innen:

- | | |
|---------|---------|
| o _____ | o _____ |
| o _____ | o _____ |
| o _____ | o _____ |
| o _____ | o _____ |