
Uelsen, 25.04.19

Konzept zur Beschwerderegulung

Das Konzept zur Beschwerderegulung soll Lösungen beim Umgang mit Problemen auf der zwischenmenschlichen Ebene anbieten. Ziel soll es immer sein, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Deshalb sprechen wir offen und sachlich über Probleme und versuchen durch zeitnahes und rechtzeitiges Handeln, einer Wiederholung, einer Vertiefung oder einer Eskalation vorzubeugen.

1. Konflikte mit SchülerInnen und Eltern

Es gilt: Miteinander reden!

Im Grundsatz gilt, dass bei Problemen zwischen SchülerInnen und Lehrern bzw. Eltern und Lehrern zunächst von den betroffenen Personen selbst versucht werden sollte, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Auf jeder Ebene haben beide Parteien die Möglichkeit, ihre Sicht der Dinge ausführlich zu schildern. Beide Parteien haben das Recht, dies ohne Unterbrechung der anderen Partei zu Ende zu führen.

Ist eine einvernehmliche Lösung nicht möglich bzw. war diese nicht erfolgreich, so besteht die Möglichkeit der Beschwerde. Bei Beschwerden sollte Abhilfe auf der jeweils nächsthöheren Ebene geschaffen werden.

Die nächsthöhere Ebene kann und soll sich so ein objektives Bild von der Situation machen und sich in die jeweilige Sicht eindenken. Zunächst soll die nächsthöhere Ebene Fragen zum Verständnis stellen. Wichtig sind auch Rückfragen und Gespräche mit dem entsprechenden Fachlehrer, dem Schüler oder der Schülerin oder den Eltern.

Damit das Eindenken in andere Sichtweisen gelingt, sollte auch der Sozialpädagoge in allen Ebenen einbezogen werden, da er beispielsweise einen anderen Zugang zu den SchülerInnen oder Eltern haben kann. Oftmals verfügt der Sozialpädagoge auch über Hintergrundwissen, welches wichtig sein kann, um Konflikte zu deeskalieren oder Beschwerden aufzulösen.

1. Ebene: Schüler(in)/Eltern ↔ Fachlehrer

Sollte auf dieser Ebene keine Lösung erzielt werden, so sollten die betroffenen Personen die Personen der zweiten Ebene um Hilfe bitten.

2. Ebene: Klassensprecher/Klassenelternvorsitzende(r) ↔ Klassenlehrer

Sollte auch auf dieser Ebene keine Lösung erzielt werden können, so sollten die betroffenen Personen die Personen der dritten Ebene um Hilfe bitten. Klassensprecher müssen keine Konflikte mit Lehrern lösen.

3. Ebene: Schulelternratsvorsitzende(r) ↔ Schulleitung

Alle Beschwerden, die sich auf der dritten Ebene abspielen, werden dokumentiert und in einem Ordner abgelegt. Dies hat den Hintergrund, dass bei entsprechender Problematik gleich verfahren werden kann.

2. Konflikte im Kollegium oder mit der Schulleitung¹

¹ Dieses Verfahren ist auch auf die Mitglieder der Schulleitung bei Problemen mit Kollegen zu übertragen.

Auch hier gilt der gleiche Grundsatz: Miteinander reden! Bei Konflikten unter Kollegen, die nicht selbstständig untereinander geklärt werden können, bietet es sich an, einen Personalratsvertreter oder die Gleichstellungsbeauftragte hinzuzuziehen.

Bei Konflikten mit der Schulleitung kann Unterstützung beim Personalrat oder der Gleichstellungsbeauftragten gesucht werden. Konflikte, die Mitglieder des Personalrates betreffen, können über die anderen Mitglieder des Personalrates oder die Schulleitung angesprochen werden.

Die Schulleitung steht für Fragen und Anliegen der Kollegen zu Verfügung. Ziel ist es, Probleme schnell zu lösen. Dieser Lösungsansatz bezieht sich im Besonderen auf schulfachliche Fragen. Inhalte, die von schulöffentlichem Interesse sind, können per Rundmail oder im Rahmen der Dienstbesprechung an andere Kollegen weitergegeben werden.