

Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Handlungsempfehlung

Beschwerden gehören zum Schulalltag. Es gibt immer wieder Anlässe, die zu Entscheidungen im Schulalltag führen können, mit denen Schüler*innen, Eltern, Lehrer*innen, Schulleitung oder Schulaufsicht nicht einverstanden sind. Der Umgang mit Beschwerden und die Bearbeitung wird häufig als unangenehm und schwierig empfunden. Die erfolgreiche Bearbeitung von innerschulischen Beschwerden und Konflikten wird oftmals auch durch übermäßige Emotionalität und einen ungelenkten Ablauf erschwert oder sogar verhindert. Daher bedarf es einer systematischen und konstruktiven Bearbeitung durch alle Beteiligten **in einem abgesprochenen, transparenten Verfahren**.

Deshalb stellt der Personalrat hier eine Handlungsempfehlung zum Umgang mit Beschwerden und Konflikten an den Schulen vor, die allen Beteiligten Sicherheit bei der Beschwerdebearbeitung gibt und auf deren Grundlage die Schulen ihr **Konzept zum Umgang mit** Beschwerden entwickeln und anpassen können.

Der Personalrat gibt folgende Empfehlungen für den Umgang mit Beschwerden und Konflikten :

- ✚ Verfahren zur Beschwerde- und Konfliktbehandlung
- ✚ Hinweise für Konfliktgespräche
- ✚ Empfehlungen zur Verankerung
- ✚ Vorgaben zu „Instanzenwegen“
- ✚ Auswertung
- ✚ Muster für Vereinbarungen

I. Verfahren

Beschwerden werden oft emotional und nicht an die direkt Beteiligten vorgebracht. Hieraus erwächst die Gefahr, dass unmittelbar der Beschwerde entsprochen wird oder auch die Beschwerde ohne weitere Klärung abgewiesen wird. Häufig entstehen dann weitere Konflikte. Deshalb sollte der erste Schritt bei der Bearbeitung von Beschwerden immer sein:

✚ Sachverhalt klären und eingrenzen

Um welches Problem geht es? Zunächst keine wertende oder inhaltliche Stellung nehmen!

✚ Beteiligte klären

Gegen wen richtet sich die Beschwerde? Wer ist außerdem betroffen und damit einzubeziehen?

✚ Instanzenwegklären

Grundsatz: Konflikte und Beschwerden werden möglichst von den unmittelbar Beteiligten geklärt. Erst wenn diese Gespräche zu keiner Lösung führen oder nicht als möglich angesehen werden, wird die nächste Ebene eingeschaltet. Beschwerdeführer *innen werden anschließend auf den Instanzenweg verwiesen.

II. Hinweise für Konfliktgespräche

Die beteiligten Personen werden mit der Einladung zum Gespräch über den Anlass informiert (keine „Überrumpelung“). Die Einladung erfolgt zeitnah und im Einvernehmen mit den Beteiligten. Thema und Charakter des Gesprächs werden offengelegt. Jeder Beteiligte hat das Recht, eine Person des Vertrauens hinzuzuziehen. Folgende Punkte sollten bei einem **ersten Gespräch** beachtet werden:

- ✚ Wahrnehmungen/Positionen aller Beteiligten sollten dargestellt und ausgetauscht werden.
 - ✚ Ziele der Beschwerden sollten benannt werden (oftmals ergibt sich hier schon eine Klärung).
 - ✚ Bleiben Zweifel, sollte in diesem ersten Gespräch nichts vereinbart oder festgelegt werden.
 - ✚ Die Instanzenebene sollte geprüft werden.
 - ✚ Ein weiteres Gespräch (zeitnah) wird vereinbart, um die Möglichkeit des Überdenkens zu gewähren.
 - ✚ Soll eine moderierende Person hinzugenommen werden?
 - ✚ Möchte eine oder mehrere Beteiligte eine Person des Vertrauens zum kommenden Gespräch hinzuziehen?
-
- ✚ Vor dem **zweiten Gespräch** sollten sich alle Beteiligten über das von ihnen gewünschte Ziel und mögliche Kompromisse im Klaren sein.
 - ✚ In diesem zweiten Gespräch ist auf eine sachliche Gesprächsebene zu achten. Eine Zielvereinbarung sollte angestrebt werden.
 - ✚ Das Gespräch sollte protokolliert werden (Teilnehmer; Positionen; Vereinbarungen; Ergebnisse), um mögliche Vereinbarungen/Ergebnisse ggf. im gleichen Kreis überprüfen zu können.

ACHTUNG: Hier kann es nicht um eine Zielvereinbarung mit Vorgesetzten gehen. Das Protokoll muss nach Beendigung der Angelegenheit vernichtet werden.

Hinweis: Gespräche zur Konfliktregelung brauchen nicht dokumentiert zu werden, wenn sie zu einer einvernehmlichen Regelung führen und nicht von erheblicher Bedeutung sind.

III. Empfehlungen für Verankerung

Das Beschwerdemangement kann nur Wirkung entfalten, wenn der Umgang und das Verfahren fest verankert und für alle möglichen Beteiligten bekannt und transparent gemacht wird.

Es sollte deshalb **regelmäßig, z.B. zum Schuljahresanfang**

- ✚ in Klassenstunden (Schüler*innen)
- ✚ in der Schülervertretung
- ✚ auf Klassenpflegschaften (Eltern)
- ✚ in der Schulpflegschaft
- ✚ in der Schulkonferenz
- ✚ auf Lehrerkonferenzen
- ✚ im Lehrerrat

im Schulleitungsteams

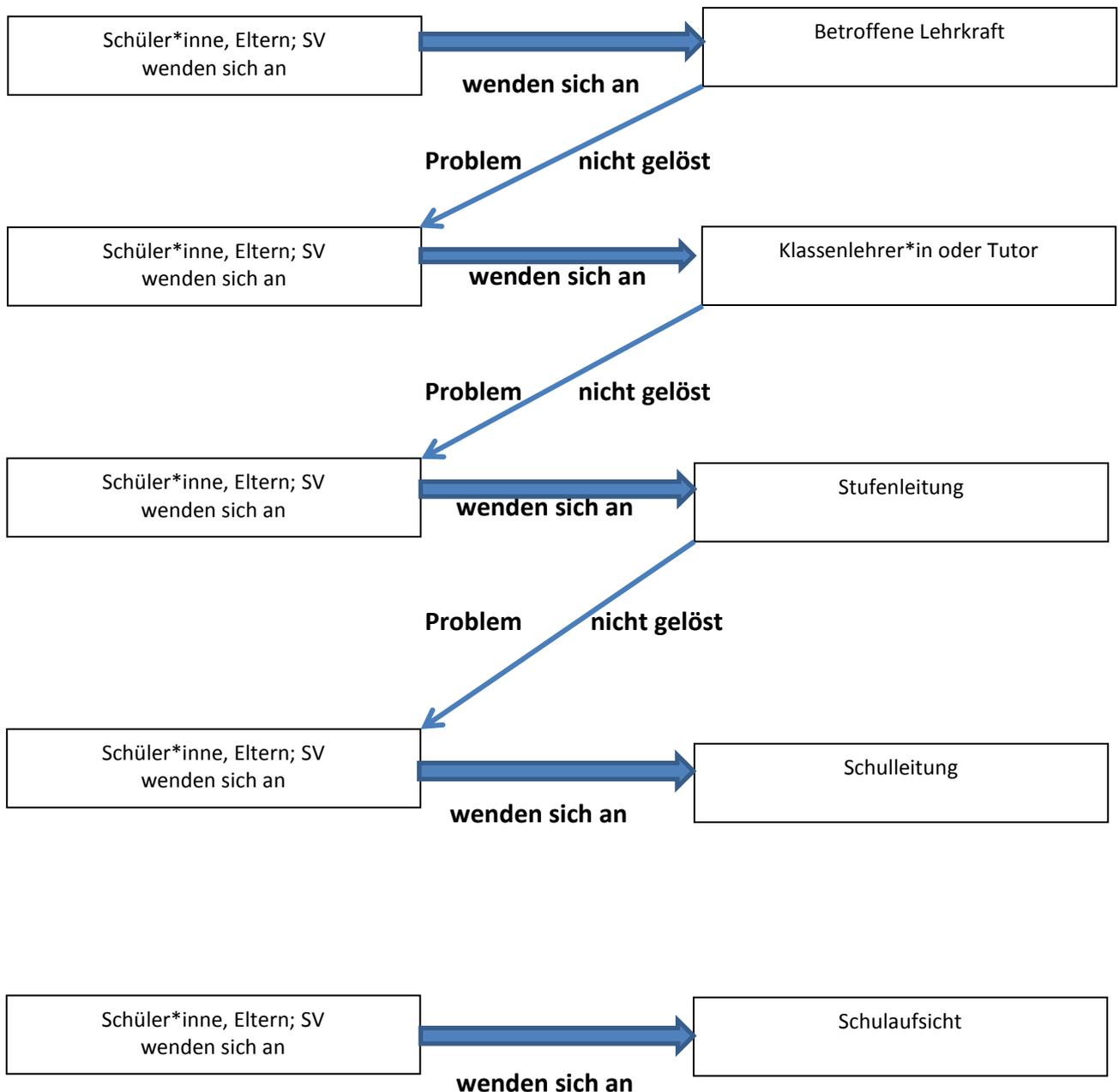
besprochen und als festes Verfahren vereinbart werden.

IV. Instanzenwege

Konflikte zwischen Schüler*innen, Eltern oder SV und einer Lehrkraft, Klassenlehrer, Stufenleitung oder Schulleitung

(Instanzenweg beginnt bei dem jeweiligen Betroffenen, Angesprochene verweisen jeweils auf die entsprechende Ebene)

Konflikte zwischen Schüler*innen, Eltern SV und Lehrkräften



V. Muster für ein Gesprächsprotokoll

Vereinbarungen

1. Datum des Gesprächs
2. Teilgenommen haben (Name und Funktion)
3. Vereinbarungen / verabredete Maßnahmen
4. Weitere Verfahrenswege, Überprüfung (bei Einhaltung der Vereinbarung = Vernichtung aller Unterlagen; Prüfung, ob es sich um ein generelles Problem handelt und entsprechende Weitergabe zu Bearbeitung)
5. Unterschrift aller Gesprächsteilnehmer

Bei bestimmten Problemstellungen – auf jeden Fall bei solchen, die disziplinarische Folgen haben könnten – hat die Schulleitung keine Wahl, sondern muss den Vorfall direkt an die Dienststelle weiterleiten, bzw. diese einschalten.