

Beschwerdemanagement am TMG

Problemlösungsstrategien in Konfliktfällen

Verlauf der Klärung



Schülerinnen und Schüler

- individuelle Person betreffend
- ↓
- direkt an betreffende*n Mitschüler*in/Lehrkraft ODER
- an Vertrauenslehrkraft Sozialpädagog*in Stufenleitung
- ↓
- Lösung / Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- Hilfe durch Klassenleitung (vermittelt zwischen den Parteien)
- ↓
- Lösung/ Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- Hilfe durch Kommunikations-/ Konfliktausschuss
- ↓
- Lösung/ Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- Schulleitung/ stellv. Schulleitung (vermittelt zwischen Schüler*in, Lehrkraft und Erziehungsberechtigten)
- ↓
- Überprüfung der Lösung nach angemessener Zeit



Pädagogisches und nichtpädagogisches Personal

- individuelle Person betreffend
- ↓
- direkt an betreffende Person, Kolleg*in wenden
- ↓
- Lösung/ Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- Personalrat Schulleitung
- ↓
- Lösung/ Einigung ggf. unter Beteiligung von Kooperations-/Konfliktausschuss oder falls keine Lösung
- ↓
- Schulaufsicht



Eltern

- individuelle Person betreffend (z.b. Schüler*in, Lehrkraft)
- ↓
- an betreffende Fachlehrkraft wenden
- ↓
- Lösung/Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- an Klassenleitung wenden
- ↓
- Lösung/Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- Hilfe durch Stufenleitung, ggf. Begleitung durch Sozialpädagog*in
- ↓
- Lösung/ Einigung oder falls keine Lösung
- ↓
- Schulleitung/ stellv. Schulleitung

Eine Gruppe betreffend: An gewählte Vertreter*innen (Klassensprecher*innen, Klassenelternvertreter*innen) wenden, diese lösen dann Verlauf der Klärung aus!

Eigenständiger Lösungsansatz

- Der Konflikt kann- in beidseitigem Einverständnis- in jeder Phase des Ablaufes geklärt werden
- Beschwerden von Seiten der Schulgemeinschaft gegen den Schulleiter gehen direkt an die staatliche Schulaufsicht (Fr. Tyedmers, 1214, brita.tyedmers@senbjf.berlin.de)
- Sozialpädagogen /Psychologin/Vertrauenslehrkraft können in jeder Phase der Klärung zu Rate gezogen werden (sind aber nicht fallführend).

Folgende Grundsätze sollte ein Klärungsverfahren beinhalten:

- Alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, werden ernst genommen. **Anonyme Beschwerden werden nicht entgegengenommen.** Beschwerden sind schriftlich unter Angabe des Grundes (aber ansonsten formlos) vorzubringen.
- Alle Beteiligten bemühen sich um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden werden als Grundlage einer besseren Kooperation verstanden.
- Beschwerden werden zuerst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigen Respekt und dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Hierfür können auch Sozialarbeiter oder Vertrauenslehrkräfte hinzugezogen werden.
- Erst wenn keine Einigung erzielt werden kann, soll die nächsthöhere Ebene bemüht werden (schwerwiegende Probleme wie der Verdacht auf strafbare Handlungen oder dienstrechtliche Verletzungen sind hiervon ausgenommen. Diese werden unmittelbar der Schulleitung mitgeteilt).
- Der Kommunikations- und Konfliktausschuss ist ein unparteiliches Gremium, das sich folgendermaßen zusammensetzt: Ein*e Sozialpädagog*in, eine Vertrauenslehrkraft, drei von der Gesamtkonferenz gewählte Lehrkräfte. Die Aufgabe ist die Lösung/Klärung verfahrenerer Konflikte herbeizuführen.
- Bei Beschwerden auf der ersten Ebene (zwischen den unmittelbar beteiligten Personen) wird eine Bewertung der Situation erst vorgenommen, sobald alle Beteiligten gehört wurden.
- Auf allen anderen höheren Ebenen wird eine kurze schriftliche Dokumentation angefertigt, wenn keine Einigung/Klärung erzielt werden konnte, um den weiteren Informationsfluss zu gewährleisten (Anlage 1: Beschwerdeprotokoll). Der Kommunikations-/Konfliktausschuss fertigt immer eine schriftliche Dokumentation, um getroffene Vereinbarungen zu dokumentieren.
- Eine möglichst zeitnahe Bearbeitung der Beschwerden ist sinnvoll. Auf jede Beschwerde reagiert der Adressat innerhalb von fünf Arbeitstagen. Innerhalb von sieben Arbeitstagen soll auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten eine Lösung gefunden werden. Ist keine Lösung möglich, soll auf der nächsten Ebene innerhalb von sieben Tagen ein Gespräch geführt werden. Ausnahmen sind aufgrund von Abwesenheit (z.B. Krankheit) natürlich möglich.

Schülerinnen und Schüler

- Bei Beschwerden über Mitschüler, die an die Klassenleitung gehen, entscheidet diese, ob das Problem sofort oder später gelöst werden kann und ob weitere Gesprächspartner miteinbezogen werden sollten (Sozialarbeiter, Vertrauenslehrkraft etc.).
- In den Pausen ist die aufsichtführende Lehrkraft der erste Ansprechpartner, die die Situation klärt und wenn nötig weitere Schritte einleitet (Mittteilung an die Klassenleitung oder Stufenleitung).

- Die aufnehmende Instanz (z.B. Vertrauenslehrkraft, Sozialpädagog*in) nimmt eine vorläufige Einstufung der Beschwerden gemäß eines von der SV vorgelegten Stufensystems vor:
 1. ein- bis zweimal auftretender oder mit sehr großen zeitlichen Abständen wiederholter Konflikt
 2. über mehrere Wochen wiederholt auftretender Konflikt
 3. über mehrere Wochen wiederholt auftretender Konflikt mit schwerwiegender Missachtung der Bedürfnisse der/s Schüler*in
- Konflikte einer höheren Kategorie sind vorrangig zu behandeln

Eltern und Erziehungsberechtigte

- Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese sie an die zuständige Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule (Lehrkräfte, Klassenleitung, Sozialarbeiter, Schulleitung) hinzugezogen werden.
- Beschwerden von Eltern über Schüler werden an die Klassenleitung gerichtet.
- Beschwerden über die Schulleitung richten Eltern direkt an die Schulleitung. Ist keine Lösung zu finden wird die staatliche Schulaufsicht (Fr. Tyedmers, 1214, brita.tyedmers@senbjf.berlin.de) hinzugezogen.

Lehrkräfte

- Bei Beschwerden von Lehrkräften über Schüler, für die keine Lösung gefunden werden kann, wird die Klassenleitung hinzugezogen, im weiteren Verlauf die Stufenleitung. Die Eltern sind entsprechend einzubeziehen.
- Beschwerden von Lehrkräften über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies keine Lösung hervorbringen, wird die Schulleitung eingeschaltet.
- Können Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden, wird danach die Schulleitung einbezogen, die den Fall ggf. an den Kommunikations- und Konfliktausschuss überweist, wenn die Beteiligten dies wünschen.