

# Kommunikationskonzept

## zum Umgang mit Wünschen, Anregungen und Beschwerden



---

Beraten im Schulvorstand: 03.05.2018

Verabschiedet in der Gesamtkonferenz: 07.05.2018

Evaluation und Weiterentwicklung: 12/2019

---

*„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt,  
sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“*

(Römisches Sprichwort)

### 1. Vorbemerkungen

Gemäß unseres Leitbildes „Du bist uns wichtig“ ist es ein wesentliches Ziel, eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen an unserer Schule beteiligten Personen (Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrkräfte und Mitarbeiter/innen, Schulleitung) zu ermöglichen. Gelungene, offene Kommunikation ist ein grundlegender Baustein in jedem erfolgreichen Miteinander. Wir tauschen uns aus über alle wichtigen Angelegenheiten aus und äußern gegenseitig Wünsche oder Anregungen für die künftige Zusammenarbeit. Aber auch Konflikte und Beschwerden gehören zum Schulalltag dazu. Wir sehen Konflikte und deren Lösung als einen wichtigen und auch notwendigen Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung. So unerfreulich Beschwerden, Konflikte und Kritik auch sein mögen, enthalten sie doch oft auch Ansatzpunkte für eine konstruktive Verwertung und damit für eine verbesserte Weiterarbeit in der Schule.

Maßgeblich ist immer die Art des Umgangs miteinander. Alle Beteiligten sollen sachlich, höflich, einander zugewandt und respektvoll miteinander umgehen. Durch ein verbindliches, für alle einheitliches Verfahren sollen im Sinne einer „gewaltfreien Kommunikation“ Eskalation, Missverständnisse und Gerüchte vermieden werden. Der professionelle Umgang mit Konflikten und Beschwerden nach der im Folgenden dargestellten Vorgehensweise soll zu einem positiven Schulklima beitragen.

### 2. Umsetzung: Umgang mit Beschwerden

a) Konflikte bearbeiten wir dort, wo sie auftreten. Die nächste Ebene in einem Konflikt wird erst dann eingeschaltet, wenn ein Klärungsversuch mit den direkt Beteiligten nicht zu einer Lösung geführt hat. Die Klärungsversuche werden dokumentiert.

Insbesondere Beschwerden werden des Öfteren nicht direkt an die Beteiligten gerichtet, sondern der Schulleitung, der Landesschulbehörde oder anderen Instanzen mitgeteilt. Da die Person oder die Instanz, der die Beschwerde vorgetragen wird, in den meisten Fällen die Hintergründe oder sachliche Berechtigung nicht kennt, wird diese Vorgehensweise oft als Überrumpelung empfunden. Ferner kommt bei dieser Art der Beschwerdeführung lediglich eine Meinung zur Anhörung, die andere muss erst noch eingeholt werden.

b) Bei der Bearbeitung einer Beschwerde werden grundsätzlich alle Beteiligten gehört, bevor die Situation bzw. die Beschwerde bewertet wird.

#### c) Schülerinnen und Schüler

Schülerinnen und Schüler bringen ihre *Beschwerden über Mitschüler/innen* in der Regel bei ihrer Klassenlehrerin vor. Diese entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft, der Schulsozialarbeiterin oder der Schulleitung, oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause, beim Wochenrückblick, ...) bearbeitet werden kann. Gibt es schwierige Situationen in der Pause oder im Schulalltag, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Vorschlag zur Einbeziehung der Streitschlichter oder Klassensprecher
- Einbeziehung der Klassenlehrerin
- Einbeziehung der Schulleitung

Sollten sich Schülerinnen und Schüler *über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter/innen* beschweren wollen, ist die Klassenleitung Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

#### d) Erziehungsberechtigte

Bei *Problemen mit anderen Eltern* sprechen die Erziehungsberechtigten erst mit der Person selbst, die nächste Ebene wären die Elternvertreter der Klasse Ihres Kindes.

Auch bei *Beschwerden über eine Lehrkraft* oder eine *pädagogische Mitarbeiterin* der Schule sprechen Erziehungsberechtigte zunächst mit der betroffenen Person. Sollten sich Erziehungsberechtigte zuerst an die Schulleitung oder den Elternrat wenden, werden diese sie an die zuständige Lehrkraft/pädagogische Mitarbeiterin verweisen. Zu dem Gespräch können von allen Beteiligten auch weitere Lehrkräfte, pädagogische Mitarbeiterinnen oder Elternvertreter hinzugezogen werden. Erst wenn das Gespräch zu keiner Lösung gelangt sein sollte, wird die Schulleiterin hinzugezogen.

Wenn ein *Konflikt mit der Schulleitung* auftritt, sprechen die Erziehungsberechtigten auch diese bitte direkt an. Erst wenn sich keine Lösung finden lässt, wenden sie sich an die Dezernentin der Landesschulbehörde.

*Beschwerden gegen Leistungsbewertungen* richten die Erziehungsberechtigten an die zuständige Fachlehrkraft. Diese erläutert die vorgenommene Leistungsbewertung ausführlich. Sie bezieht dabei Rechtsvorschriften sowie Grundsatzbeschlüsse der Fachkonferenzen und der Gesamtkonferenz der Schule mit ein. Ebenso legt sie die Leistungsnachweise vor. Wenn einer der Beteiligten den Wunsch äußert, wird die Schulleitung einbezogen.

Wenn sich Erziehungsberechtigte *gegen Noten auf dem Halbjahreszeugnis* wehren, ist dies formal immer eine Beschwerde. Rechtlich kann es keinen Widerspruch geben, da es sich beim Halbjahreszeugnis nicht um einen Verwaltungsakt handelt, sondern um eine Mitteilung der Schule an die Erziehungsberechtigten. Dagegen ist das *Ganzjahreszeugnis* ein Verwaltungsakt, gegen den Widerspruch eingelegt werden kann.

#### e) Lehrkräfte und sonstige Mitarbeiter

*Beschwerden von Lehrkräften über Erziehungsberechtigte* sind zunächst an die betroffenen Personen zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Wenn *Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen* nicht auf direktem Weg gelöst werden können, wird zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen.

*Beschwerden gegen die Schulleitung* sind in einem Gespräch mit ihr zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen wird die zuständige Dezernentin/der zuständige Dezernent eingeschaltet.

#### f) Intervention

Bei einem Problem von großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff) hat die Schulleitung im Rahmen ihrer Dienstpflichten unmittelbar einzugreifen und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einleitung der geeigneten Maßnahmen.

### **3. Dokumentation**

Auf allen Ebenen sind die Gespräche über *förmliche Beschwerden* kurz zu protokollieren und Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Protokolle und Vereinbarungen, der komplette Bearbeitungsvorgang wird grundsätzlich von der Schulleitung dokumentiert.

Alle anderen Beschwerden werden von den jeweiligen Lehrkräften dokumentiert. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Akten abgelegt und entsprechend der Aufbewahrungsfristen verwahrt.

Ein Vorschlag für die Dokumentation der *Aufnahme einer förmlichen Beschwerde* befindet sich im Anhang. Dieses Formular ist nur für den internen Gebrauch innerhalb der Schule gedacht und wird nicht an Dritte weitergegeben.

## Aufnahme einer Beschwerde



Datum:		Zeit:	
Beschwerdeform:		Telefon <input type="checkbox"/>	Brief <input type="checkbox"/>
		E-Mail <input type="checkbox"/>	Gespräch <input type="checkbox"/>
Beschwerde-Steller:			
Beschwerde-Annehmer:			
Beschwerde-Adressat:			
Beschwerde-Thema:			
Beschwerde-Inhalt:			
Intensität der Missstimmung:	sehr gering <input type="checkbox"/>	Beschwerde- Häufigkeit:	1-malig <input type="checkbox"/>
	gering <input type="checkbox"/>		2-/3-malig <input type="checkbox"/>
	mäßig <input type="checkbox"/>		häufiger <input type="checkbox"/>
	hoch <input type="checkbox"/>		
	sehr hoch <input type="checkbox"/>		
Sofort umgesetzte Maßnahme:			
Zusagen gegenüber Erziehungsberechtigten:			
Weitere Bearbeitungsschritte:			