

Beschwerdemanagement der Albert-Schweitzer-Schule **Mörfelden**



Vereinbarungen zum konstruktiven Umgang mit Beschwerden

1. Vorbemerkung

An der Albert-Schweitzer-Schule leben und lernen wir gemeinsam. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Personen ist für uns selbstverständlich. An einem Ort, wo viele Menschen zusammenkommen, sind Beschwerden und Konflikte jedoch nicht ungewöhnlich.

Sie entstehen

- aus unterschiedlichen Erwartungen, Ansprüchen und Zielen
- aus Verhaltensweisen, die als problematisch empfunden werden

Die offene Kommunikation zwischen Schule und Elternhaus über Fragen von Bildung und Erziehung ist eine grundlegende Voraussetzung für gemeinsame erfolgreiche pädagogische Arbeit in Schule und Elternhaus. Nur eine konstruktiv kritische Auseinandersetzung mit der Rolle und dem pädagogischen Handeln der „anderen Seite“ kann positive Veränderungsprozesse vorantreiben und die Qualität der pädagogischen Arbeit verbessern. Um konstruktive Anregungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge umsetzen zu können, ist neben einer offenen Kommunikation eine objektive, beschwerdefreundliche Haltung, wie eine gelebte Kultur des Zuhörens und Ernstnehmens, bedeutsam.

Insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung des *Kinderschutzkonzeptes* müssen für alle Beteiligten die Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie eine Beschwerde vorgetragen werden kann und welche Schritte in der Bearbeitung daraufhin erfolgen.

Beschwerdeverfahren sind eng verwoben mit Partizipation. Aus Anregungen, Ideen und Wünschen können auch Beschwerden werden, wenn diese Bedürfnisse nicht erfüllt werden (können). Dürfen Kinder und Eltern sich beteiligen, dann muss auch eine Beschwerde möglich sein.

Beschwerden müssen ernst genommen und aufgenommen werden, damit sie nicht in Vergessenheit geraten. Beschwerdemöglichkeiten müssen niederschwellig sein, damit die Beteiligten sie auch wahrnehmen. Beschwerdemöglichkeiten tragen einen großen Teil dazu bei, dass Kinder sich im Falle eines Machtmissbrauchs – ob körperlich oder emotional – Hilfe holen. Wenn Kinder in kleinen Situationen erleben, dass ihre Beschwerde eine Veränderung herbeiführen kann, trauen sie sich auch bei größeren Problemen, um Unterstützung zu bitten. Beschwerdeverfahren sind somit ein Ausweg aus einem Fehlverhalten, das Menschen erleben.

2. Beschwerden – Handlungsempfehlungen für Schule und Elternhaus

So unerfreulich Beschwerden zum Teil auch sein mögen, sie enthalten Impulse für Veränderungen. Beschwerden sollten immer ernst genommen und dahingehend untersucht werden, ob sie gerechtfertigt sind und auf ein individuelles oder generelles Problem verweisen.

Damit Beschwerden nicht Ausgangspunkte für Konflikte - sondern in Anlehnung an unsere Leitlinie einer *positiven Fehlerkultur* („*Growth Mindset*“) - Ansatzpunkte für Entwicklungsprozesse sind, wurde ein „Beschwerdemanagement“ entwickelt, welches Handlungsempfehlungen bietet, die einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden zum Ziel haben.

Dabei gelten folgende Grundsätze:

Der Adressat einer Beschwerde sollte zunächst prüfen, um welches Problem es geht und gegen wen (oder was) sich die Beschwerde richtet. Sollte sich der Angesprochene nicht zuständig fühlen, nimmt er zu der vorgetragenen Beschwerde keine Stellung, verweist auf das Konzept „Beschwerdemanagement“ oder vermittelt im Beschwerdeprozess. Auf allen „Instanzen-Ebenen“ werden Beschwerdegespräche protokolliert (siehe 6. Beschwerdeprotokoll) und problemlösende Vereinbarungen angestrebt, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

3. Beschwerdemanagement – Grundlagen für alle Beteiligten

Jede Beschwerde wird zunächst an die Person gerichtet, deren Handeln Ursache der Beschwerde ist. Dabei sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird. Grundlage jeden Gesprächs ist ein sachlicher Umgang miteinander. Wenn im Gespräch keine Klärung möglich ist, kann weitere Unterstützung hinzugezogen werden:

- Lehrkraft/ Klassenlehrkraft/ pädagogische Fachkraft/ THA
- Schulsozialarbeit/ UBUS/ Personalrat
- Schulleitung / Ganztagsleitung
- Lernende/ Pausenhelfer/ Klassensprecher/ Schulsprecher
- Eltern/ Elternbeirat
- Schulaufsichtsbehörde des Kreises GG

Für alle Konflikte gilt: Wir reden miteinander und nicht übereinander und hören beide Seiten!

Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform! Es ist erforderlich, sich für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde Zeit zu nehmen. Sollte jemand zwischen „Tür und Angel“ angesprochen werden, sollte man sich das Anliegen kurz anhören und einen späteren Termin vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.

Diese Regelung gilt nicht für schwerwiegende Probleme, z.B. beim Verdacht auf Kindeswohlgefährdung, strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In diesen Situationen wird die Schulleitung ohne Umwege direkt eingeschaltet. (siehe Kinderschutzkonzept)

Im Folgenden sollen die unterschiedlichen Beschwerdewege aufgezeigt werden und den beteiligten Personen die Vorgehensweise verdeutlichen.

Wie im Kinderschutzkonzept dargelegt, gibt es an der ASMW neben den Klassensprechern die sogenannten *Pausenhelfer*, die auf Grundlage der *gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg* in den Pausen den Schülerinnen und Schülern als Unterstützung und Ansprechpartner bei Konflikten dienen. Bevor beispielsweise die Pausenaufsicht zugezogen wird, können diese als Vermittler dienen. Neben der Einbeziehung der Klassensprecher bietet sich somit kontextgebunden in den Pausen die unmittelbare Möglichkeit eines direkten Konfliktmanagements.

4. Beschwerdewege

a) Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über Mitschülerinnen und Mitschüler

1. *Schritt:* Schülerinnen und Schüler sprechen untereinander, ggfs. unter Einschaltung des Klassensprechers oder der Pausenhelfer. Schülerinnen und Schüler sprechen mit dem/der Klassenlehrkraft bzw. der aufsichthabenden Lehrkraft, welche ein Gespräch zwischen den Beteiligten begleitet. Ist eine Gruppe von Schülerinnen und Schülern betroffen, kann dies auch im Rahmen einer Klassenratstunde stattfinden. Schülerinnen und Schüler sprechen mit dem Schulsozialarbeiter bzw. der Sozialarbeiterin, welche(r) ein Gespräch zwischen den beteiligten Kindern begleitet. Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Die Klassenlehrkraft spricht mit dem Schulsozialarbeiter/ der Sozialarbeiterin, der/die die Kinder betreut. Ziel: Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Konfliktlösung oder/und Information der

Erziehungsberechtigten. Bei Erfolglosigkeit...

3. *Schritt:* Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt Gespräche mit den Beteiligten.

b) Beschwerden von Lernenden über Lehrkräfte bzw. pädagogisches Fachpersonal, THAs

1. *Schritt:* Schülerin/Schüler spricht persönlich, ggf. in Begleitung des Klassensprechers/der Klassensprecherin, mit der betroffenen Lehrkraft. Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander.
Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Schülerin oder Schüler wendet sich an Klassenlehrkraft oder Schulsozialarbeiter. Dieser vereinbart und moderiert ein gemeinsames Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft. Ziel: Unterstützung und Ernstnehmen des Anliegens, Versachlichung des Konflikts, Konfliktlösung/Vereinbarung für die Zukunft. Bei Erfolglosigkeit...
3. *Schritt:* Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt ein gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten. Auch die Erziehungsberechtigten nehmen am Gespräch teil. Ziel: Lösungsfindung mit Absprachen oder ggf. Anordnung von Maßnahmen.

c) Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schülerinnen und Schüler

1. *Schritt:* Erziehungsberechtigte wenden sich an Klassenlehrkraft, im Bedarfsfall auch über den Elternbeirat. Diese führt ein Gespräch mit den betroffenen Kindern, ggf. gemeinsam mit den Erziehungsberechtigten des Kindes. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Erziehungsberechtigte informieren Schulleitung. Diese überprüft die Sachlage und führt ggfs. Gespräch mit den Beteiligten. Ziel: Lösungsfindung oder Anordnung von Maßnahmen.

d) Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte bzw. pädagogisches Fachpersonal*, THAs

1. *Schritt:* Erziehungsberechtigte sprechen mit Lehrkraft/ Fachkraft/ THA persönlich. Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung. Dies kann im Bedarfsfall auch über den Elternbeirat erfolgen. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Erziehungsberechtigte wenden sich an

Klassenlehrkraft/Schulsozialarbeit/Ganztagsleitung. Diese führt ein Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft bzw. Person, ggf. gemeinsam mit den Erziehungsberechtigten. Ziel: Erneute Sachverhaltsklärung, Finden einer Lösung. Bei Erfolglosigkeit...

3. *Schritt:* Erziehungsberechtigte informieren Schulleitung. Diese überprüft die Sachlage (wenn nötig unter Einbeziehung des Trägers) und führt ggf. Gespräch mit den Beteiligten. Ziel: Lösungsfindung oder Anordnung von Maßnahmen.

Im Falle einer Beschwerde über eine THA ist es möglich, dass sich die Erziehungsberechtigten direkt an den Träger wenden. Die Schule hat in dem Fall jedoch die Aufsicht über die THAs und fungiert als Zeuge/ Vermittler.

e) Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

1. *Schritt:* Erziehungsberechtigte führen ein direktes Gespräch mit der Schulleitung. Ziel: Sachverhaltsklärung und Lösungsfindung. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Die Erziehungsberechtigten beschweren sich bei der unteren Schulaufsicht. Ziel: Lösungsfindung durch die vorgesetzte Dienststelle.

f) Beschwerden von einer Lehrkraft über Schülerinnen und Schüler

1. *Schritt:* Lehrkraft spricht persönlich mit SchülerInnen. Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Lehrkraft informiert Klassenlehrkraft. Diese vereinbart und moderiert ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen. Lehrkraft informiert den/die zuständige(n) SchulsozialarbeiterIn. Diese(r) vereinbart und moderiert ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen. Ziel: Absprache zur Lösung des Konflikts. Bei Erfolglosigkeit...
3. *Schritt:* Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt ein gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten. Auch die Erziehungsberechtigten nehmen am Gespräch teil. Ziel: Lösungsfindung mit schriftlicher Vereinbarung.

g) Beschwerden von einer Lehrkraft über Erziehungsberechtigte

1. *Schritt:* Lehrkraft spricht persönlich mit der Erziehungsberechtigten/dem Erziehungsberechtigten. Ziel: Konfliktlösung/Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander. Bei Erfolglosigkeit...

2. *Schritt:* Lehrkraft informiert KlassenlehrerIn. Diese/dieser vereinbart und moderiert ggfs. ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen. Lehrkraft informiert den/die zuständige(n) SchulsozialarbeiterIn. Diese(r) vereinbart und moderiert ggfs. ein gemeinsames Gespräch mit den Betroffenen. Ziel: Absprache zur Lösung des Konflikts. Bei Erfolglosigkeit...
3. *Schritt:* Die Klassenlehrkraft informiert die Schulleitung. Diese führt ein gemeinsames Gespräch mit den Beteiligten.
Ziel: Lösungsfindung mit schriftlicher Vereinbarung.

h) Beschwerden von Lehrkräften/ Fachpersonal über Lehrkräfte/ Fachpersonal

1. *Schritt:* Die beteiligten Personen führen das direkte Gespräch zur Besprechung des Konflikts. Ziel: Sachverhaltsklärung, Darlegung der individuellen Wahrnehmung des Sachverhalts, Beratung über Lösungswege. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Die beteiligten Personen wenden sich an den Personalrat. Ziel: Moderation, Beratung der Parteien, Durchführung eines Gespräches. Bei Erfolglosigkeit...
3. *Schritt:* Information der Schulleitung. Schulleitung führt Gespräche mit den Beteiligten. Ziel: Lösungsfindung oder Maßnahmenanordnung.

i) Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung

1. *Schritt:* Lehrkraft führt das direkte Gespräch mit der Schulleitung. Ziel: Sachverhaltsklärung, Darlegung der individuellen Wahrnehmung, Finden einer Lösung. Bei Erfolglosigkeit...
2. *Schritt:* Die Lehrkraft wendet sich an den Personalrat. Ziel: Beratung. Ggfs. durch den Personalrat moderierte Sachverhaltsklärung mit Lehrkraft und Schulleitung. Bei Erfolglosigkeit...
3. *Schritt:* Die beschwerdeführende Lehrkraft sendet auf dem Dienstweg eine Dienstaufsichtsbeschwerde an die Schulaufsicht. Ziel: Lösungsfindung durch die vorgesetzte Behördeninstanz. Dieser „Instanzenweg“ kann natürlich nicht immer eingehalten werden, insbesondere in Krisensituationen, bei offensichtlichen Dienstpflichtverletzungen, bei Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten.

5. Beschwerdeleitfaden

Unser sogenannter Beschwerdeleitfaden soll Eltern und Kindern im Falle eines Problems das Vorgehen vereinfacht darstellen. Eine weitere Darstellung zum Aushängen in den Klassenräumen befindet sich im Anhang.

Schülerinnen und Schüler	1. Kontakt	2. Kontakt	3. Kontakt
Schwierige Situation/ Vorfälle in der Pause	Pausenhelfer oder aufsichtsführende Lehrkraft	Klassenleitung, Schulsozialarbeit, UBUS	Schulleitung
Mobbing	Klassenleitung	Schulsozialarbeit, UBUS	Schulleitung
Beschwerde über Lehrkräfte	Betroffene Lehrkraft, evtl über Klassensprecher	Klassenleitung, Schulsozialarbeit	Schulleitung
Lebenskrisen	Klassenleitung	Schulsozialarbeit	Schulleitung

Auch die *Nummer gegen Kummer* (Kinder- und Jugendtelefon) steht allen Kindern zur Verfügung. (Tel.: 116 117)

Eltern	1. Kontakt	2. Kontakt	3. Kontakt
Probleme/ Anliegen, welche Ihr Kind betreffen	Klassenleitung	Schulsozialarbeit, UBUS	Schulleitung
Probleme/ Anliegen, welche die Klasse Ihres Kindes betreffen	Elternbeirat	Klassenleitung	Schulleitung
Probleme/ Anliegen, welche die Schule betreffen	Schulelternbeirat	Klassenleitung	Schulleitung
Probleme mit Lehrkräften, päd. Fachpersonal	Betroffene Person	Klassenleitung	Schulleitung

Wir haben uns an der Albert-Schweitzer-Schule bewusst gegen ein allgemeines Beschwerdeformular entschieden, da wir der Meinung sind, dass der persönliche und individuelle Weg für alle Beteiligten von Vorteil ist, egal ob im Gespräch, per Schoolfox oder telefonisch.

Im Folgenden sind die entsprechenden Kontakte aufgelistet:

Lehrkräfte: per Schoolfox

Schulsozialarbeit (Frau Reitz): Email: InfoASSMW@schulsoz.itis-gg.de

Tel.: 06105-2729249

UBUS (Frau Karrouch): Erziehungsberechtigte haben die Möglichkeit bei Frau Karrouch mittwochs von 7.30 bis 8.30 Uhr in der Schulbücherei eine offene Sprechstunde in Anspruch zu nehmen sowie Fragen oder Anliegen per Email an sie zu richten.

(jasmina.karroch@schule.hessen.de)

Ganztagsleitung (Name): ganztagasmw@itis-gg.de

Schuleitung (Frau Pfeffer): per Schoolfox, per Email (angelika.pfeffer@itis-gg.de) oder telefonisch unter 06105-33276

Schulaufsichtsbehörde des Kreises GG/MTK:

poststelle.ssa.ruesselsheim@kultus.hessen.de oder 06142-55000

6. Beschwerdeprotokoll

Datum: _____

Wer hat die Beschwerde hervorgebracht?

Wer nahm die Beschwerde entgegen?

Inhalt der Beschwerde:

Gemeinsame Vereinbarungen:

Ist ein weiteres Gespräch/ Vorgehen nötig? Wenn ja, mit wem?

Unterschrift der Beteiligten:

7. Anhang – Beschwerdeleitfaden zum Aushängen



Beschwerdeleitfaden der Albert-Schweitzer-Schule



FÜR SCHÜLERINNEN UND SCHÜLER	1. KONTAKT	2. KONTAKT	3. KONTAKT
Schwierige Situation/ Vorfälle in der Pause	Pausenhelfer oder aufsichtsführende Lehrkraft	Klassenleitung, Schulsozialarbeit, UBUS	Schulleitung
Mobbing	Klassenleitung	Schulsozialarbeit, UBUS	Schulleitung
Beschwerde über Lehrkräfte	Betroffene Lehrkraft, evtl. über Klassensprecher	Klassenleitung, Schulsozialarbeit	Schulleitung
Lebenskrisen	Klassenleitung	Schulsozialarbeit	Schulleitung

FÜR ELTERN	1. KONTAKT	2. KONTAKT	3. KONTAKT
Probleme/ Anliegen, welche Ihr Kind betreffen	Klassenleitung	Schulsozialarbeit, UBUS	Schulleitung
Probleme/ Anliegen, welche die Klasse Ihres Kindes betreffen	Elternbeirat	Klassenleitung	Schulleitung
Probleme/ Anliegen, welche die Schule betreffen	Schulelternbeirat	Klassenleitung	Schulleitung
Probleme mit Lehrkräften, päd. Fachpersonal	Betroffene Person	Klassenleitung	Schulleitung



HILFE, WENN DU SIE BRAUCHST:
Nummer gegen Kummer
(Kinder- und Jugendtelefon)
Tel.: 116 117



WICHTIG!

- ✓ Sprich mit einer Person, der du vertraust.
- ✓ Du darfst um Hilfe bitten.
- ✓ Wir hören dir zu und nehmen dich ernst.
- ✓ Gemeinsam finden wir eine Lösung.

