

Konzept zum Umgang mit Beschwerden an der Thea Diem Schule

„Wenn du im Recht bist, kannst du es dir leisten, die Ruhe zu bewahren; und wenn du im Unrecht bist, kannst du es dir nicht leisten, sie zu verlieren“. (Mahatma Gandhi)

Allgemeines:

Beschwerdeführer an der Schule sind in der Regel Erziehungsberechtigte oder Schüler. Für die Gruppe der Erziehungsberechtigten basiert unser Konzept zum Umgang mit Beschwerden auf dem Konzept zur „Kooperation Eltern und Schule (KESCH). Dort sind die Qualitätsbereiche Gemeinschaft, Kommunikation, Kooperation und Mitsprache beschrieben, die beim Thema Umgang mit Beschwerden eine zentrale Rolle spielen.

Die Schüler-Mit-Verantwortung (SMV) wird durch das Kultusministerium und den Lehrplan für den Förderschwerpunkt geregelt. Das Förderzentrum Unterhaching wählt in jedem Jahr Klassensprecher und Schülersprecher. Ebenso gibt es eine Vertrauenslehrer*in für die Schülerschaft. Die Schule entwickelt ihre Angebote zur Schülermitverantwortung stetig weiter, die Schüler der Schule gestalten das Schulleben selbst- und verantwortungsbewusst mit. Ihre Beschwerden als wichtigstes Mitglied der Schulfamilie haben daher besonderes Gewicht. Im Umgang mit unseren Schülern achten wir auf einfache Sprache oder benützen die Hilfsmittel der UK.

Wir wissen, dass eine Reihe von Beschwerden mit den besonderen Themen und Bedürfnissen unserer Schülerschaft und deren Eltern verknüpft sind. In vielen Fällen steht hinter einer Beschwerde eine tiefgreifende pädagogische Fragestellung oder Problematik. Diese Ebene versuchen wir zu erreichen und mit unseren Klient*innen in fragender und wertschätzender Haltung zu bearbeiten.

Ebenso wichtig ist eine konfliktoffene Haltung der Mitarbeiter der Einrichtung. Kritik der Beschwerdeführer ist erwünscht, da die Wünsche und Sorgen der Eltern und Schülerschaft ein zentraler Baustein der Schulentwicklung an der Thea Diem Schule sind.

Im Bereich Fortbildung werden Inhalte angeboten, die die Mitarbeiter im Umgang mit Beschwerden professionalisieren. Die Grundhaltungen lösungsorientierter Gesprächsführung

- Wertschätzung des Gegenübers
- Autonomie und Eigenverantwortung
- Ressourcen-Orientierung

sind den Mitarbeitern der Schule vertraut und Grundlage ihres pädagogischen Arbeitens mit Schüler*innen und Erziehungsberechtigten.

1. Beschwerdestimuli

Zentrale Fragen: Sind Beschwerden willkommen? Wie können die Ansprechpartner erreicht werden?

Die Erziehungsberechtigten und Schülerschaft müssen wissen, dass ihre Beschwerden willkommen sind. Eine Erreichbarkeit des Personals und auch der Schulleitung ist sicher gestellt und für alle Beteiligten transparent (z.B. für Eltern durch vereinbarte Sprechstunden, Mitteilungshefte, telefonische Erreichbarkeit, Email-Adressen, vgl. KESCH, für Schüler*innen durch Unterrichtsinhalte, Klassenkonferenzen, offene Tür der Schulleitung).

2. Beschwerdeannahme:

Zentrale Fragen: Wer beschwert sich? Wozu? Inhalt der Beschwerde auf Sach- und/oder Beziehungsebene?

Grundsätzlich kann das gesamte Personal der Schule eine Beschwerde annehmen.

Schülerinnen und Schüler können sich sowohl an das Klassenpersonal als auch an die jährlich gewählte Schülersprecher*in und die Verbindungslehrer*in wenden. Ebenfalls kann der Elternbeirat erste Anlaufstelle für Erziehungsberechtigte sein.

Beschwerden unserer Schülerschaft und deren Erziehungsberechtigten werden freundlich entgegen genommen und ernst genommen. Unsere Schülerschaft erlebt so Selbstwirksamkeit und Autonomie.

Hat die Schule einen Fehler gemacht bittet der Beschwerdeempfänger um Entschuldigung!

Selbst wenn er persönlich gar nicht dafür verantwortlich ist – für die Klienten ist er in diesem Moment der Repräsentant der Schule und trägt die Verantwortung. Ernstgemeinte Entschuldigungen wirken deeskalierend.

Gemäß dem Eisbergmodell der Kommunikation von Schulz v. Thun wissen wir, dass Nachrichten immer einen Sach-Inhalt haben. Diese Sachebene ist aber nur die Spitze des Eisberges. Unter Wasser, im Verborgenen, schwimmt der meist viel größere Teil der Emotionen. Diese Beziehungsebene ist geprägt von Empfindungen des Senders und seinen Vermutungen über Absichten und Zustände des Empfängers der Nachricht. Diese Mikroprozesse laufen zwischen den Gesprächspartner unaufhaltsam ab und beeinflussen die Art der Zusammenarbeit.

Im Bewusstsein dieser Zusammenhänge werden Beschwerden bewusst positiv entgegen genommen.

Häufig lassen sich Beschwerden schnell und unkompliziert lösen, da die Beschwerde auf einem Missverständnis oder mangelndem Informationsfluss beruht. Beides ist zeitnah lösbar, indem Informationen weitergegeben oder Missverständnisse geklärt werden. Im nächsten Klassenteam werden alle Beteiligten auf den aktuellen Stand gebracht. In allen anderen Fällen muss die Beschwerde erfasst und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet werden. In der Regel ist

dies die Klassenleitung oder die Schulleitung (Zuständigkeiten sind in der Lehrerdienstordnung und in der bayerischen Schulordnung geregelt).

3. Klärung

Zentrale Fragen: Was ist der Anlass, der Inhalt, der Kontext? Welche Erwartung hat der Beschwerdeführer? Wie ist die schulrechtliche Situation?

In dieser Phase wird geklärt, worin das Problem genau besteht, in welchen Situationen es auftaucht, wie häufig es beobachtet wurde. Dabei sind Fakten statt Hypothesen und präzise Angaben statt Verallgemeinerungen besonders wichtig um die Sachebene zu erreichen. In dieser Phase ist aktives Zuhören gefragt, die Klient*in soll sich verstanden fühlen. In der Grundhaltung lösungsorientierter Gesprächsführung soll ein Vertrauensklima geschaffen werden. Hier gilt Verständnis ist nicht Einverständnis. In dieser Phase werden die Ziele der Beschwerde geklärt (von der Problemorientierung zur Lösungsorientierung). Gesprächspartner ist in der Regel die Klassenlehrer*in, das Klassenteam, die Beratungslehrerin oder in besonderen Fällen die Schulleitung und/oder die Schulpsychologin (vgl. LDO, BayEUG).

4. Prüfung und Bearbeitung der Beschwerde

Zentrale Fragen: Ist die Beschwerde bearbeitbar? Besteht Dokumentationspflicht (vgl. BaySchO, KMS)? Wer ist zuständig? Wer muss informiert werden?

In dieser Phase werden Lösungen erarbeitet und Veränderungen besprochen und installiert. Diese müssen auf Handlungsebene umsetzbar sein und es wird von der Klassenleitung festgelegt, wer, für welche Lösung, bis wann, verantwortlich ist.

Sollte keine Einigung möglich sein, kann zunächst die Beratungslehrerin oder die Schulleitung und in einer weiteren Instanz die Schulpsychologin und die Regierungsreferentin mit dem Ziel der Klärung hinzugezogen werden. Im QM der Lebenshilfe und in der BaySCHO und LDO sind bereits die Fälle geregelt, in welchen in jedem Fall Schulleitung oder die Regierung informiert bzw. hinzugezogen werden müssen.

5. Abschlussphase

Zentrale Fragen: konnte eine Lösung gefunden / ein Missverständnis geklärt werden? Wurden die Beschwerdeführer ernstgenommen? Besteht weiterhin vertrauensvolle Kooperation?

In der Abschlussphase werden die zwischen der Schülerschaft oder Erziehungsberechtigten und der Schule entwickelten Vereinbarungen oder möglichen Lösungen reflektiert und evaluiert. Sollte keine Lösung im Sinne des Beschwerdeführers möglich sein, müssen die Gründe gut geklärt werden

und der kleinste gemeinsame Nenner und das größtmögliche Entgegenkommen formuliert werden. So kann für eine weitere vertrauensvolle Kooperation gesorgt werden. Unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit ist es sinnvoll, einen Zeitraum festzulegen, nach dem ein kurzes Folgegespräch stattfindet bzw. eine „Experimentierphase“ zu vereinbaren.

Regelung zum Umgang mit Beschwerden über Kooperationspartner (Heilpädagogische Tagesstätte, OGTS):

Mitarbeiter der Schule nehmen Beschwerden über Kooperationspartner nicht entgegen. Sie verweisen, in **wertschätzender und neutraler Haltung** sowohl dem Beschwerdeführer als auch den Kooperationspartnern gegenüber, auf die richtigen Ansprechpartner*innen.

10 Regeln Beschwerdemanagement

1. Kommunikation (vgl. KESCH)
Feste Kommunikationswege sind installiert / regelmäßige Kommunikation ist verbindlich geregelt (präventive Maßnahme).
2. Wertschätzung
Ein wertschätzender und freundlicher Umgang miteinander ist besonders bei inhaltlichen Differenzen wichtig.
3. Inhalt
Klärung des Sachverhaltes / der verschiedenen Aspekte / evtl. Klärung Rechtsgrundlage / Fragestellungen: sind Missverständnisse entstanden? Worum geht es wirklich?
4. Information
Sachliche Information aller am Konflikt Beteiligten bzw. Entscheidungsträgern / ggf. Protokollierung
5. Adressat
Wer ist der richtige Ansprechpartner? Wenn brauche ich um den Konflikt zu lösen? Wer hat Entscheidungskompetenz?
6. Deeskalation / Verlangsamung
Sollten bei Beschwerden große Emotionen im Spiel sein, steht Deeskalation und Verlangsamung vor der Lösung des Konfliktes.
7. Unterstützung / Vermittlung
Falls nötig Unterstützung **aller** Beteiligten durch geeignete Personen/ Instanzen z.B. Beratungslehrer*in, Elternbeirat, Schulleitung, usw..

8. Kooperation
Mit Eltern in Kooperation zu bleiben ist zentrales Ziel / Einschränkung: Verdacht auf Kindeswohlgefährdung. Kompromisse sind zuweilen gute Lösungen!
9. Vertraulichkeit
Über die Beschwerde werden nur Betroffene informiert / Vermeidung von „Klatsch und Tratsch“
10. Haltung
Fokussieren auf Lösungen (nicht auf Probleme), auf Zukunft (was machen wir zukünftig anders?).
Konstruktive Konfliktstruktur dient der Weiterentwicklung des Förderzentrums!