

Beschwerdemanagement

an der Erzbischöflichen Theresianschule

1.) ALLGEMEINES¹

Beschwerden sind eine unangenehme Angelegenheit. Denn sie bringen eine persönliche Infragestellung über Dritte an mich heran. Dies führt häufig zu (verständlichen) Abwehrreaktionen. Wenn es aber gelingt, mit der Kritik, die in der Beschwerde steckt, professionell umzugehen, dann können mögliche Probleme rechtzeitig bearbeitet werden, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt.

Die Schulleitung sollte immer ihr eigenes Handeln überprüfen, wenn eine Beschwerde sie erreicht. Handelt es sich nur um einen Einzelfall oder weist die Beschwerde auf ein allgemeines, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem hin? So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an Schule beteiligten Menschen zugutekommt.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn alle Beteiligten sich an die vereinbarten Verfahren halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als „Ressource“ für die Schule nutzbar.

2.) BESCHWERDEVERFAHREN AN DER TSH

a) Annahme und Prüfung der Beschwerde

Entweder wird die Beschwerde den Beteiligten selber mitgeteilt (z. B. am Elternsprechtag oder aber einer anderen „Instanz“. Im ersten Fall kann unmittelbar das Gespräch gesucht werden (s.u.: „Die Bedeutung der Anfangsphase“).

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich dem Klassenlehrer oder der Schulleitung vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Zwei Gefahren müssen dann vermieden werden:

- Die Berechtigung der Beschwerde darf nicht in Frage gestellt werden und es darf nicht ausweichend formal argumentiert werden. Beschwerdeführende Personen reagieren dann verständlicherweise konfrontativ und die Situation kann unnötig eskalieren (z.B. indem mit der Einschaltung der Schulbehörde oder der Presse gedroht wird).
- Die angesprochene Person darf nicht unmittelbar der Erwartung der Beschwerdeführer entsprechen. Damit nimmt sie ihnen das Problem ab und macht es sich zu Eigen. Damit ist die akute Situation zunächst entspannt. Es ergeben

¹ Quelle und weitere Informationen: Beschwerdemanagement, Landesinstitut für Schule, Bremen

sich allerdings gravierende Schwierigkeiten in der Folge, weil man nun Partei geworden ist.

Geeignet ist es, dass Problem in jedem Fall aufzunehmen: Um wen geht es, was ist das Problem? Die aufnehmende Person macht deutlich, dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird, sondern verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

b) Die Bedeutung der Anfangsphase

Der Anfangsphase des Beschwerdeverfahrens kommt eine große Bedeutung zu: wenn man schnell das persönliche Gespräch zwischen den Beteiligten sucht, kann das ganz wesentlich für die Konfliktlösung sein. Denn häufig werden Missverständnisse schnell ausgeräumt oder unterschiedliche Sichtweisen einer Sache im Gespräch geklärt. Man kann Vereinbarungen treffen und konstruktiv auseinandergehen. Wichtig ist, dass das Gespräch gut vorbereitet ist und oft ist es sinnvoll, mit Kollegen oder Schulleitung zu beraten, ob eine Moderation des Gespräches angeraten ist.

Das Gegenteil ist es, zu versuchen, das Problem „auszusitzen“. Oft schaukelt sich das Problem dann auf anderen Ebenen hoch und ist schließlich nur noch schwer und schmerzvoll zu lösen. Konflikte dürfen nicht nur als Störung gewertet werden, sondern sie müssen als Signale verstanden werden. Oft sind es vermeintliche Kleinigkeiten, die zunächst nicht ernst genommen werden, die aber dann plötzlich schwerwiegende Konflikte nach sich ziehen.

c) Der Weg der „Instanzen“

Grundsätzlich wird versucht Beschwerden/Konflikten dort zu lösen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen. Wird eine „höhere Instanz“ angesprochen (z. B. der Schulleiter bei einer Notenbeschwerde), dann verweist diese grundsätzlich auf den Instanzenweg und bietet gegebenenfalls Unterstützung an.

Stufe	Beteiligt	Beteiligt
Konflikt-ebene	Schülerin Schülerin Eltern	Schülerin Lehrer Lehrer
1. Instanz	Klassensprecherinnen, SV Vertrauenslehrer Klassenlehrer	
2. Instanz	Beratungslehrer	
3. Instanz	Schulleiter	
4. Instanz	Schulabteilung des Erzbistum Köln als Schulaufsichtsbehörde (In Fragen des Prüfungs- und Berechtigungswesens Weiterleitung an die schulfachliche Aufsicht der Bezirksregierung Düsseldorf.)	

- d) Intervention. Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (schwerwiegende Dienstpflichtverletzung eines Lehrers, schwerwiegende Verletzungen der schulvertraglichen Pflichten der Eltern oder Schülerin, ...), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren. In Fällen des Verdachtes auf sexuelle Grenzverletzung oder Missbrauch hat die Schule keinen eigenen Aufklärungsauftrag, sondern informiert schnellstmöglich die vom Schulträger beauftragten Ansprechpersonen.

3.) PRAKTISCHE TIPPS FÜR LEHRER UND ELTERN

Beschwerdemanagement ist eine ganz wichtige Sache, und es kann enorm helfen, Nerven zu schonen, und Konflikte konstruktiv zu lösen. Beachten Sie deshalb folgendes:

- Akzeptieren Sie zunächst die Situation.
- Fragen Sie immer nach der Botschaft „zwischen den Zeilen“. Oft kann in der Anfangsphase der Beschwerde das eigentliche Problem nicht klar formuliert werden. Dann kommen häufig Botschaften auf der emotionalen Ebene.
- Schlafen Sie eine Nacht darüber, das bringt Distanz.
- Vorsicht vor der Schnelligkeit der neuen Medien. Ordnen Sie z.B. die eigentlichen Botschaften von E-mails, die nach 22.00h geschrieben werden, richtig ein.
- Streben Sie am nächsten Tag ein klärendes Gespräch mit einer Zielvereinbarung an. Bereiten Sie sich gut auf das Gespräch vor und überlegen Sie, ob die Moderation durch die Beratungslehrerin oder die Schulleitung sinnvoll wäre.
- Schieben Sie die Klärung der Situation nicht weiter auf. Das kostet jeden Tag neue Anpassungsenergie.
- Bauen Sie persönliche Kräfte auf. Das erreichen Sie, indem Sie Ihren Handlungsspielraum erweitern, soziale Unterstützung suchen, Ihr Selbstvertrauen stärken und eine neue Einstellung zu dem Problem gewinnen.