

Beschwerdemanagement Konstruktiver Umgang mit Beschwerden am Luisen-Gymnasium

Beschwerden sind eine unangenehme Angelegenheit, denn sie bringen in der Regel eine persönliche Infragestellung einer betroffenen Person durch Andere mit sich. Dies führt häufig zu verständlichen Abwehrreaktionen. Wenn aber ein professioneller und auf allen Ebenen transparenter Umgang mit Beschwerden gelingt, können mögliche Probleme rechtzeitig bearbeitet werden, ohne dass es zu einer unnötigen Eskalation kommt.

Beschwerden am Luisen-Gymnasium betreffen in der Regel:

- Kompetenzen und Entscheidungen von Lehrerinnen und Lehrern im
 - unterrichtlichen Bereich
 - erzieherischen Bereich
 - kommunikativen Bereich
- organisatorische Abläufe

Das Beschwerdemanagement soll den systematischen und konstruktiven Umgang mit Beschwerden am Luisen-Gymnasium regeln. Es umfasst den Ablauf aller Beschwerden, die am Luisen-Gymnasium anfallen. Dabei gilt stets:

• **Kommunikation ist der beste Weg zur Beilegung von Beschwerden**

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen -eingereicht werden. Zunächst sollte ein direktes Gespräch unter den Betroffenen stattfinden. Wenn dort keine einvernehmlichen Lösungen gefunden werden, kann die nächsthöhere Ebene eingeschaltet werden (siehe Tabelle.)

Verfahren

Es gilt der Grundsatz:

Die Bearbeitung von Konflikten muss dort beginnen, wo sie auftreten.

Deshalb sollte am Luisen-Gymnasium von allen Beteiligten festgelegte Beschwerdegegang eingehalten werden.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass alle Kolleginnen und Kollegen, sowie die Mitglieder der Schulleitung an die Reihenfolge der Ebenen gebunden sind und keine Ebene übersprungen werden kann.

Auf jeder Ebene sollen den Konflikt lösende Vereinbarungen angestrebt werden, die zu einem angemessenen, von den Beteiligten festgelegten Zeitpunkt überprüft werden.

Sobald es auf einer Ebene zu einer Vereinbarung kommt, sollte diese schriftlich festgehalten (Protokollbogen) werden. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

Kommunikationsablauf bei Beschwerden

| Stufe | Aktion | beteiligt |
|--|----------------------|---|
| 1. Ebene | Gespräch mit | LehrerIn LehrerIn |
| 2. Ebene Es bestehen je nach Beschwerdeanlass verschiedene Möglichkeiten nach dem ersten direkten Gespräch mit den Betroffenen: | Gespräch mit | Klassenleitung, Stufenleitung SV-LehrerIn (für Schülerinnen und Schüler) Mediationsteam (wenn eingrichtet) |
| 3. Ebene | Gespräch | Koordinatoren der Unter-, Mittel- oder Oberstufe |
| 4. Ebene | Gespräch/Schreiben | Schulleitung |
| 5. Ebene | Schriftliche Eingabe | Schulaufsichtsbehörde |