



# Berufskolleg Bocholt-West

## Beschwerdemanagement am Berufskolleg Bocholt-West

### Ausgangslage

Im schulischen Alltag begegnen sich täglich viele Menschen, mit ihren unterschiedlichsten Bedürfnissen. So gibt es viele Anlässe, die zu Entscheidungen im Schulalltag führen können, mit denen Schülerinnen und Schüler, Eltern, Ausbildungsbetriebe oder andere externe Kooperationspartner, Lehrerinnen und Lehrer, Schulsozialarbeiterinnen und –arbeiter, Hausmeister, Sekretariat, Schulleitungen oder Schulaufsicht nicht einverstanden sind und zu Beschwerden führen können. Der Umgang mit Beschwerden und deren Bearbeitung werden häufig als unangenehm und schwierig empfunden.

Nicht gelöste Konflikte können das Schulklima und alle Beteiligten auf verschiedensten Ebenen sehr belasten. Deshalb möchten wir an der Schule, ein mit allen am Schulleben Beteiligten abgestimmtes Vorgehen, einen klaren Instanzenweg, das für alle Beteiligten transparent ist, um eine erfolgreiche Bearbeitung von innerschulischen Beschwerden und Konflikten zu gewährleisten.

Das Beschwerdemanagement kann nur Wirkung entfalten, wenn der Umgang und das Verfahren fest verankert und für alle möglichen Beteiligten bekannt und transparent gemacht wird.

Daher wird es regelmäßig

- in Klassenstunden (Schülerinnen und Schüler)
- auf Klassenpflegschaften (Eltern)
- in Bildungsgangkonferenzen
- in der Schulkonferenz
- auf Lehrerkonferenzen
- im Lehrerrat
- im Schulleitungsteam

besprochen und als festes Verfahren vereinbart.

### Tipp / Good Practice

Konflikte sollten da gelöst werden, wo sie entstehen.

Konfliktgespräche sollten nicht zwischen Tür und Angel geführt werden. Jede Seite sollte sich auf ein Gespräch vorbereiten können und das Gespräch in einer ruhigen Atmosphäre führen können (s. auch die Anlage: Hinweise für Konfliktgespräche).

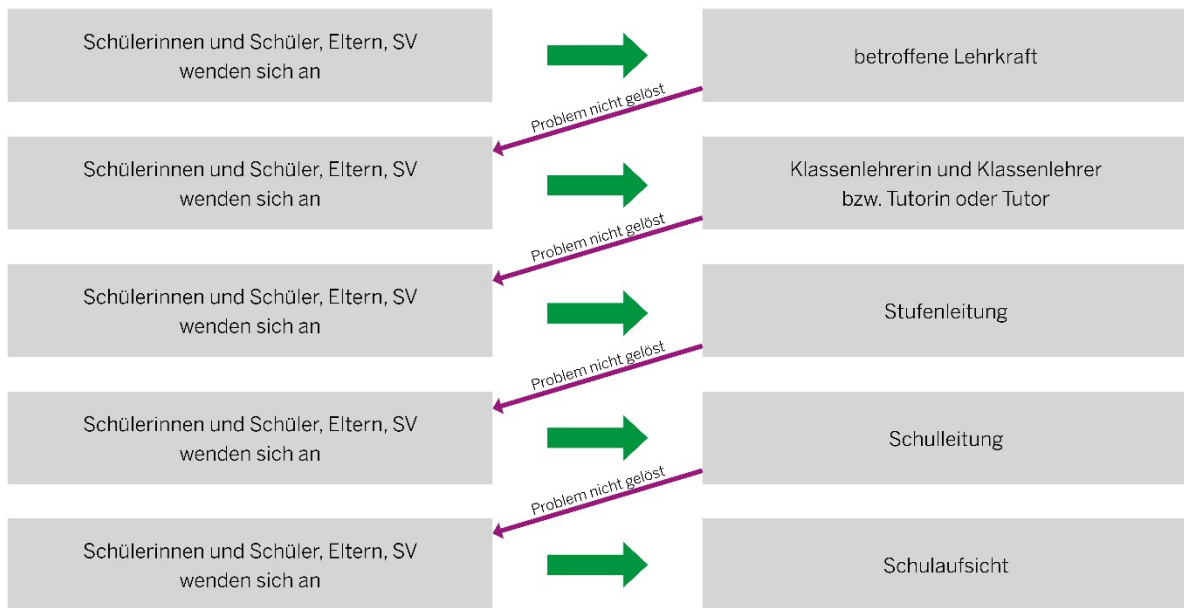
## Verfahren

Bei Beschwerden besteht oft die Gefahr, dass aus empfundenem Ärger oder Unrecht nicht die direkt Beteiligten angesprochen werden. Hieraus erwächst die Möglichkeit, dass unmittelbar der Beschwerde entsprochen wird oder auch die Beschwerde ohne weitere Klärung abgewiesen wird. Häufig entstehen dann weitere Konflikte. Deshalb sollte der erste Schritt bei der Bearbeitung von Beschwerden immer sein:

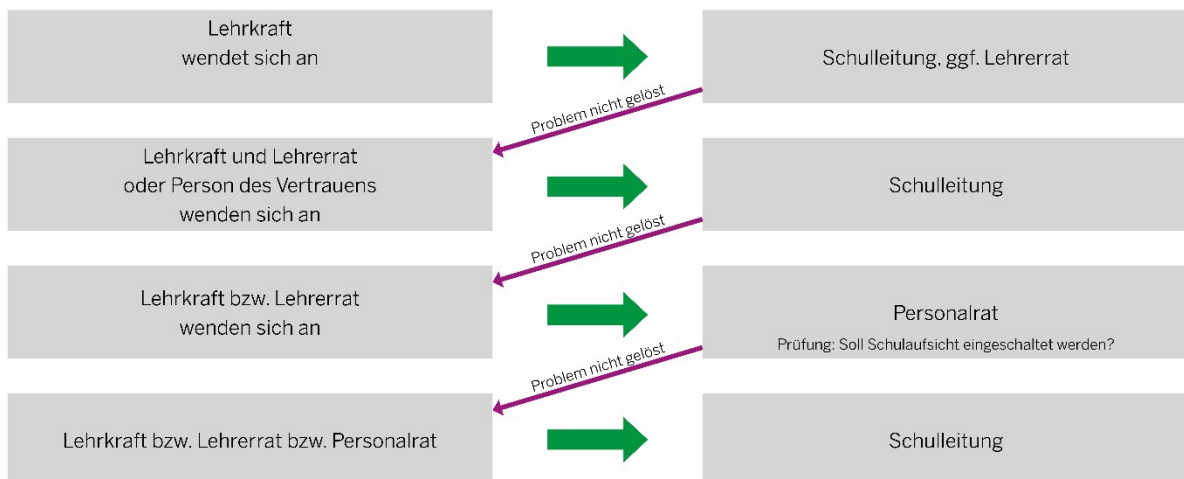
- **Sachverhalt klären und eingrenzen**  
Um welches Problem geht es? Zunächst keine wertende oder inhaltliche Stellung nehmen!
- **Beteiligte klären**  
Gegen wen richtet sich die Beschwerde? Wer ist außerdem betroffen und damit einzubeziehen?
- **Instanzenweg klären**  
Der Instanzenweg beginnt bei den jeweiligen Betroffenen, Angesprochene verweisen jeweils auf die entsprechende Ebene
- **Auswertung**  
Jede Beschwerde bzw. jeder Konflikt sollte daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall oder ein generelles (z.B. organisatorisches) Problem handelt. Dies soll dann von den Beteiligten als solches festgehalten und an das zuständige Gremium in der Schule zur Weiterbearbeitung weitergegeben werden. So können Wiederholungen und unnötige Konflikte vermieden und die Weiterentwicklung des Schulprogramms und Leitbildes gefördert werden.
- **Instanzenwege**  
Der Instanzenweg beginnt bei den jeweiligen Betroffenen, Angesprochene verweisen jeweils auf die entsprechende Ebene.

Bei schulinternen Problemen kann der Lehrerrat oder die Ansprechpartnerin für Gleichstellung eingeschaltet werden. Jeder Lehrkraft steht es frei, sich direkt an die Schulleitung zu wenden. Ist das Problem nicht schulintern zu lösen, können der Personalrat und ggf. die Dienststelle um Unterstützung gebeten werden. Erfolgt eine Einladung durch die Schulleitung oder Dienststelle, muss der Grund des Gesprächs in der fristgerechten Einladung unbedingt angegeben werden.

## Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern, Eltern, SV und Lehrkräften



## Konflikte zwischen Lehrkräften und Schulleitung und Schulaufsicht



### Hinweise für Konfliktgespräche

Die beteiligten Personen werden mit der Einladung zum Gespräch über den Anlass informiert (keine „Überrumpelung“). Die Einladung erfolgt zeitnah und im Einvernehmen mit den Beteiligten. Thema und Charakter des Gesprächs werden offengelegt. Jeder Beteiligte hat das Recht, eine der o.g. Personen ihres Vertrauens hinzuzuziehen. Folgende Punkte sollten bei einem ersten Gespräch beachtet werden:

- Wahrnehmungen/Positionen aller Beteiligten sollten dargestellt und ausgetauscht werden.
- Ziele der Beschwerden sollten benannt werden (oftmals ergibt sich hier schon eine Klärung).
- Bleiben Zweifel, sollte in diesem ersten Gespräch nichts vereinbart oder festgelegt werden.
- Die Instanzenebene sollte geprüft werden.
- Ein weiteres Gespräch (zeitnah) wird vereinbart, um die Möglichkeit des Überdenkens zu gewähren.
- Soll eine moderierende Person hinzugenommen werden?
- Möchte eine oder mehrere Beteiligte eine Person des Vertrauens zum kommenden Gespräch hinzuziehen?
- Vor dem zweiten Gespräch sollten sich alle Beteiligten über das von ihnen gewünschte Ziel und mögliche Kompromisse im Klaren sein.
- In diesem zweiten Gespräch ist auf eine sachliche Gesprächsebene zu achten. Eine Zielvereinbarung sollte angestrebt werden.
- Das Gespräch sollte protokolliert werden (Teilnehmer; Positionen; Vereinbarungen; Ergebnisse), um mögliche Vereinbarungen/Ergebnisse ggf. im gleichen Kreis überprüfen zu können. Dazu dient das Beschwerdeprotokoll.
- **Hinweis:** Gespräche zur Konfliktregelung brauchen nicht dokumentiert zu werden, wenn sie zu einer einvernehmlichen Regelung führen und nicht von erheblicher Bedeutung sind.
- **ACHTUNG:** Hier kann es nicht um eine Zielvereinbarung mit Vorgesetzten gehen.

Quelle: In Anlehnung an das Beschwerdemanagement für Schulen der Bezirksregierung Münster

[https://www.bezreg-muenster.de/de/schule\\_und\\_bildung/gesundheit\\_krisenmanagement\\_an\\_schulen/entlastung\\_schulalltag/beschwerdemanagement/index.html](https://www.bezreg-muenster.de/de/schule_und_bildung/gesundheit_krisenmanagement_an_schulen/entlastung_schulalltag/beschwerdemanagement/index.html)

eingesehen am 27.12.2023