

Grundsätze im Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Vereinbarungen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Lehrer*innen und Schüler*innen der Sekundarstufe II an der Lise-Meitner-Gesamtschule

Vorbemerkungen

In der Zukunftskonferenz 2016 wurden Transparenz, Partizipation und wertschätzende, respektvolle Kommunikation als wesentliche Prinzipien der schulischen Arbeit genannt.

Bei allen Bemühungen um die Verwirklichung dieser Prinzipien kommt es im Alltag einer Schule mit über 1.200 Schülerinnen und Schülern und deren Erziehungsberechtigten sowie mehr als 120 Lehrerinnen und Lehrern und anderen schulischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dennoch immer wieder zu Konflikten, Missverständnissen und Meinungsverschiedenheiten. Diese beziehen sich zum einen auf die Ebene des alltäglichen Miteinanders von Menschen mit unterschiedlichen Wahrnehmungen, Erfahrungen und Ansichten. Zum anderen sind Konflikte aber auch verursacht durch die Bewertungs- und Sanktionierungsfunktion von Schule. Basierend auf der Bewertung der Leistungen von Schülerinnen und Schülern erteilt Schule über die Vergabe von Abschlüssen Chancen und Zugangsberechtigungen im Hinblick auf die weitere Bildungs- bzw. Ausbildungsbiographie. Aufgrund der Tatsache, dass es hierbei immer wieder zu abweichenden Wahrnehmungen und Einschätzungen und damit zu Konflikten kommt, ist es sinnvoll möglichst verbindliche Absprachen für einen einheitlichen Umgang mit diesen Konflikten zu treffen. Dieses soll allen Beteiligten in Schule verlässliche Wege für den Beschwerde- und Konfliktfall aufzeigen.

- Im Umgang mit Beschwerden ist es wichtig, dass das Verfahren **einheitlich** und verbindlich ist und die Abläufe für alle Beteiligten **transparent** und einsehbar sind
- Beschwerden nehmen wir ernst und gehen ihnen nach. Dazu ist es wichtig, dass die Beschwerden **dort vorgebracht werden, wo sie auftreten** und wo sie gelöst werden können. Das bloße Schimpfen hinter dem Rücken der Beteiligten, v.a. in sozialen Netzwerken ist insoweit kontraproduktiv und nicht akzeptabel.
- Bei einem Konflikt sollen **alle Beteiligten angehört** werden, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn ein Klärungsversuch der direkt Betroffenen nicht erfolgreich war.
- Bei größeren Konflikten sollen die Klärungsversuche **dokumentiert** werden, damit auf der nächsthöheren Ebene ersichtlich wird, welche Problemstellungen noch offen sind.
- Damit Beschwerden positive Wirkungen ermöglichen, ist es wichtig, dass sich die Beteiligten **an Spielregeln halten**. Spontanes Handeln (unüberlegt – gleichsam „aus dem Bauch heraus“) führt oft dazu, dass sich die Adressaten nicht sachgerecht angesprochen fühlen, und steht dem gemeinsamen Ziel, zum Wohl des alle Beteiligten zu handeln, im Wege.
- Beschwerden sollten von allen Beteiligten als **Chance** zu einer besseren Zusammenarbeit im Schulalltag gesehen werden. Dabei ergeben sich häufig nur dann langfristige Lösungen, wenn die Interessen aller Beteiligten angemessen berücksichtigt werden.

Organisatorischer Ablauf und Ansprechpartner*innen in der Schule

Damit Beschwerden zu einem positiven Ergebnis führen, ist ein geordneter Ablauf eines Beschwerdeverfahrens förderlich.

Beschwerden von	Erster Ansprechpartner	falls keine Klärung: weitere Ansprechpartner (in der Regel in dieser Reihenfolge)
einzelnen Schüler*innen über eine/n Schüler*in	Die/der betroffene Schüler*in	a) Jahrgangsstufenleiter*in b) Abteilungsleiter
Schüler*innen über Noten/ Beurteilungen bzw. über eine Lehrkraft	die betroffene Lehrkraft	a) ggf. Klärung über Kurssprecher*in b) Jahrgangsstufenleiter*in c) Ggf. Schülervertreter im Jahrgang (sofern mehrere Schüler*innen betroffen sind) d) Abteilungsleiter e) Schulleiter
Eltern über Noten/ Beurteilungen bzw. über eine Lehrkraft	die betroffene Lehrkraft	a) Jahrgangsstufenleiter*in b) Elternvertreter im Jahrgang (sofern mehrere Schüler*innen betroffen sind) c) Abteilungsleiter d) Schulleiter
Schüler*innen oder Eltern über strukturelle oder organisatorische Fragen	Jahrgangsstufenleiter*in	a) SV b) Abteilungsleiter c) Schulleiter / Organisationsleiter

Vom Umgang miteinander

Sinnvolle Rahmenbedingungen für Beschwerdegespräche

- Nicht spontan handeln.
- Einen zeitnahen Termin vereinbaren bzw. Sprechstunden der Lehrer*innen wahrnehmen
- In einem sachlichen Ton miteinander ins Gespräch kommen.
- Keine Vermutungen, Unterstellungen, Verallgemeinerungen oder Unwahrheiten formulieren.
- Auf Anklage und Beleidigung verzichten.
- Respekt vor dem Standpunkt des anderen zeigen.
- Wohlwollen und Verantwortungsbewusstsein beim anderen voraussetzen.
- Die Kompetenz des anderen respektieren.
- Ggf. jeweils eine Person des Vertrauens zulassen.
- Das Gespräch protokollieren und mit klaren Vereinbarungen beenden.

Grundsätzlich sollten Eltern und Schüler*innen bedenken

- Schule hat einen Bildungsauftrag und einen Erziehungsauftrag.
- Informationen können sich in der Schülerschaft verzerrend verbreiten.
- Schule muss im Interesse der gesamten Schülerschaft und der Lehrerschaft handeln.
- Schule verfügt nur über begrenzte Ressourcen (Personal, Zeit, Geld).
- Lehrkräfte sind an gesetzliche Vorgaben gebunden (Schulgesetz, Lehrpläne, Verordnungen).
- Lehrkräfte haben in Pausen und „Freistunden“ nicht immer spontan Zeit, sondern oft vielfältige Verpflichtungen (s. Termine vereinbaren)
- Lehrkräfte können emotional betroffen sein.
- Lehrkräfte erwarten respektvoll behandelt zu werden.

Grundsätzlich sollten Lehrer*innen bedenken

- Schüler*innen und Eltern suchen Unterstützung.
- Schüler*innen haben einen Anspruch auf sorgfältig vorbereiteten Unterricht, auf individuelle Förderung und transparente Bewertung
- Schüler*innen und Eltern können emotional betroffen sein.
- Oberstufenschüler*innen erwarten als (fast) erwachsene Menschen auch als solche behandelt zu werden.
- Nicht alle Schüler*innen können mit Ironie umgehen. Manche harmlos gemeinten Bemerkungen werden von den Schüler*innen als verletzend erlebt.
- Eltern erwarten, als Erziehungspartner respektvoll behandelt zu werden.
- Eltern bekommen nur einen kleinen und (durch ihre Kinder) subjektiv gefärbten Ausschnitt aus der Schule mit.

Beispielhaft soll im Folgenden ein Verfahren im Umgang mit Beschwerden über Noten / Leistungsbewertungen vorgestellt werden:

Die folgenden Schritte sind bei einer Beschwerde gegen eine Einzelnote bzw. im Vorfeld zur Vermeidung von Konflikten einzuhalten:

- Die Lehrkraft ist verpflichtet, ihre Bewertungskriterien – v. a. im Bereich der Sonstigen Mitarbeit – zu Beginn des Schuljahrs offenzulegen. Schüler*innen sind frühzeitig auf unzureichende Leistungen hinzuweisen. Bei der Bewertung schriftlicher Leistungen sind der Erwartungshorizont und das Bewertungs- bzw. Punkteraster offen zu legen.
- Durch den Einsatz von Selbsteinschätzungsbögen, die als Grundlage der Notenbesprechung dienen können, werden Konflikte bzw. unterschiedliche Sichtweisen bereits im Vorfeld entschärft.
- Können die Erziehungsberechtigten bzw. die/der Schüler*in das Zustandekommen einer Note nicht nachvollziehen, soll zeitnah zur Mitteilung der Note zunächst das direkte Gespräch mit der Lehrkraft gesucht werden. Auf Wunsch von Schüler*innen, Erziehungsberechtigten oder Lehrer*innen kann zu diesem Gespräch eine weitere Person moderierend hinzugezogen werden.
- Kann in diesem Gespräch der Beschwerde nicht abgeholfen werden, so wird die Beschwerde schriftlich beim Abteilungsleiter eingereicht. Dazu ist eine angemessene Form zu wählen und die Beschwerde ist zu begründen.
- Zur Bearbeitung der Beschwerde richtet der Abteilungsleiter einen Beschwerdeausschuss ein. Dieser besteht aus der betroffenen Fachlehrkraft, dem Fachkonferenzvorsitzenden (oder einem anderen Mitglied der Fachkonferenz) sowie dem Abteilungsleiter. Der Beschwerdeausschuss hat lediglich eine beratende Funktion. Die Entscheidung darüber, ob die Note verändert wird, liegt bei der betroffenen Fachlehrkraft. Beschwerden gegen Einzelnoten, die sich negativ auf die Versetzung bzw. die Erteilung eines Abschlusses auswirken, erhalten rechtlich den Charakter eines Widerspruchs. Das Vorgehen bei einem solchen Widerspruch erfolgt nach den oben beschriebenen Schritten. Allerdings übernimmt hier die so genannte Widerspruchskonferenz die Rolle des Beschwerdeausschusses. In der Regel besteht die Widerspruchskonferenz aus den Mitgliedern der entsprechenden Zeugnis- bzw. Laufbahnkonferenz.
- Die Schulleitung teilt dem / der Beschwerdeführer*in die Entscheidung schriftlich mit und begründet diese.
- Hilft die Schule der Beschwerde bzw. dem Widerspruch nicht ab, so teilt sie in ihrer Antwort mit, sie werde den Widerspruch auf Wunsch des / der Schüler*in (bzw. der Erziehungsberechtigten) an die zuständige Schulaufsicht weiterleiten. Erfolgt hierauf keine Antwort, so gilt das Verfahren als abgeschlossen. Andernfalls legt die Schule die Beschwerde mit ihrer Stellungnahme der zuständigen Schulaufsicht zur Entscheidung vor.