

Verfahrensregeln zum Umgang mit Konflikten und Beschwerden

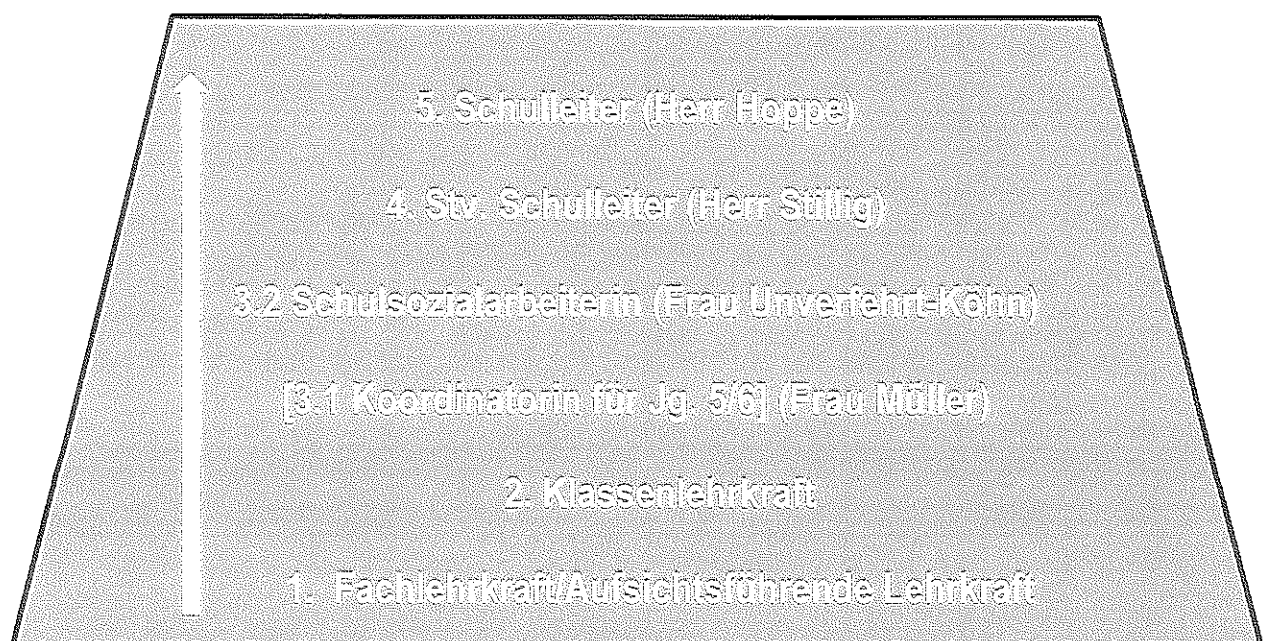
I. Vorbemerkungen

Überall wo Menschen zusammenkommen, kann es trotz oder gerade wegen der Anwendungen vieler diverser Regeln und Gesetze, zu Spannungen und Konflikten kommen, an deren Ende oft Klagen, Einsprüche und Beschwerden stehen. Dies gilt besonders für das Spannungsfeld Schule, wo unterschiedliche Personengruppen (allen voran Schüler-, Eltern- und Lehrerschaft) aufeinandertreffen und Ansprüche, Erwartungen und Zielsetzungen nicht selten konträr verlaufen. Konflikte und Beschwerden sind von daher gerade auch in Schule „vorprogrammiert“. Umso wichtiger ist es, darauf vorbereitet zu sein und Verfahren vorzuhalten, die dem Ziel dienen, Konflikte, wenn sie denn auftreten, möglichst „klein“ zu halten und sie schnellstmöglich unter Einbeziehung aller Beteiligten und - sofern nötig und/oder gewünscht - weiterer Personen(-gruppen) im gegenseitigen Respekt aufzuarbeiten und im Idealfall im Konsens zu lösen. Das letzteres nicht immer gelingt und auch gelingen kann, liegt in der Natur der Sache. Daher ist es grundsätzlich notwendig, Konflikte hierarchisch „von unten nach oben“ zu behandeln und von den unmittelbar Beteiligten zunächst einmal selbst den Versuch einer „eigenständigen Problemlösung“ zu verlangen, soweit dies zumutbar und auch leistbar ist. Erst wenn dieser Versuch scheitert, kann und darf der hier vorgegebene weitere Beschwerdeweg beschritten und die nächsthöhere „Instanz“ angerufen werden!

Als Grundsatz gilt, dass Entscheidungen auf allen Ebenen immer transparent und nachprüfbar getroffen und ausreichend dokumentiert werden müssen!

II. Beschwerden gegen Personen

Konflikte werden zunächst auf der Ebene behandelt, auf der sie auftreten und erst dann weitergeleitet, wenn eine Klärung zwischen den Beteiligten nicht direkt herbeiführt werden konnte. Die Beschwerdebehandlung ist immer „von unten nach oben“ zu bearbeiten. Folgende schulinterne Beschwerdeebenen stehen zur Verfügung:



1. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern

Schülerinnen und Schüler tragen ihre Beschwerden über Klassenkameraden oder andere Schülerinnen und Schüler in der Regel ihrer Klassenlehrkraft vor. Diese entscheidet dann, ob und durch welche Maßnahmen ...

- das Problem sofort gelöst werden kann oder muss,
- es erst zu einem späteren Zeitpunkt (z.B. in der nächsten Pause/Verfügungsstunde) bearbeitet werden kann,
- Streitschlichter hinzugezogen werden sollten,
- eine weitere betroffene Lehrkraft angehört werden muss,
- die Beratungslehrerin einbezogen werden sollte,
- die Schulleitung hinzugezogen werden muss.

Bei Konflikten in den Pausen gilt, dass grundsätzlich zunächst die im betreffenden Bereich des Schulhofes aufsichtführende Lehrkraft für die Konfliktlösung zuständig ist. Aber auch Streitschlichter/Busscouts können zur Konfliktlösung zu Rate gezogen werden. Erst danach werden ggf. weitere Instanzen (s.o.) durch die Schülerinnen und Schüler oder die zuständige Lehrkraft bemüht.

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über (Fach-)Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschweren wollen, ist zunächst die entsprechende Person anzusprechen. Dies kann bei allgemein gültigen (Klassen-) Problemen ggf. auch durch eine entsprechende Beauftragung des/der Klassensprecher-/s/-in erfolgen, der über das notwendige Mandat verfügt und kraft seines/ihrer Amtes „Immunität“ genießt. Sollte dies nicht möglich oder erfolgreich gewesen sein, sind die Klassenlehrkraft und ggf. die Beratungslehrkraft nächsthöhere Ansprechpartner.

2. Beschwerden von Eltern

Bei Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft zuerst anzusprechen. Sollten Eltern diesen Schritt auslassen und sich zuerst an die Schulleitung wenden, werden diese an die zuständige Lehrkraft verwiesen. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können von beiden Seiten weitere Lehrkräfte, Elternvertreterinnen und Elternvertreter, die Schulleitung oder auch die Beratungslehrerin hinzugezogen werden.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt keine Einigung, sind etwaige Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden gegen die Schulleitung an die Niedersächsische Landesschulbehörde, Regionalabteilung Braunschweig, Außenstelle Göttingen zu richten.

3. Beschwerden von Lehrkräften

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern direkt zu richten. Sollte dies zu keinem nachhaltigen Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen werden auf direktem Weg zwischen beiden angesprochen. Sollte eine Lösung ausbleiben, wird zunächst der Personalrat und als nächste Stufe die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung werden direkt und/oder mit Hilfe des Personalrats vorgetragen. Sollte keine Abhilfe geschaffen werden, sind Beschwerden an die Niedersächsische Landesschulbehörde, Regionalabteilung Braunschweig, Außenstelle Göttingen zu richten.

4. Beschwerden von sonstigen Mitarbeitern (Hausmeister/Reinigungspersonal/Schulassistent/Schulsekretärin)

Erfahrungsgemäß werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen(-gruppen) bzw. klärt den Sachverhalt und ergreift direkt die erforderlichen Maßnahmen. Ist ein Konflikt nicht schulintern zu klären, kann bei Landkreismitarbeitern der Landkreis Göttingen als Schulträger und bei Landesbediensteten die Niedersächsische Landesschulbehörde als Arbeitgeber hinzugezogen werden.

III. Beschwerden gegen Entscheidungen der Schule

Beschwerden gegen eine Entscheidung der Schule werden grundsätzlich von der Instanz bearbeitet, die für die Entscheidung zuständig ist. Um eine sachgerechte Bearbeitung der Beschwerde zu ermöglichen, sollte die Beschwerde von den Beschwerdeführern begründet werden. Die zur Entscheidung befugte Instanz prüft, ob sie der Beschwerde stattgibt. Dazu ist eine Abhilfeprüfung durch Einberufung des entsprechenden Gremiums vorzunehmen.

Die Abhilfeprüfung umfasst eine...

- Überprüfung auf formelle Mängel und/oder
- inhaltliche Überprüfung der angefochtenen Entscheidung.

1. Beschwerden gegen Leistungsbewertung/Notengebung

Beschwerden von Schülern oder Eltern gegen Leistungsbewertungen werden häufig an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung verweist in diesem Fall an die zuständige Fachlehrkraft. Die zuständige Fachlehrkraft erläutert den Beschwerdeführern ausführlich auf der Grundlage der Rechtsvorschriften und der Grundsatzbeschlüsse der Schule sowie der Dokumentation der Leistungsnachweise die vorgenommene Leistungsbewertung. Wenn Schüler, Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, wird die Schulleitung einbezogen. Die Schulleitung holt in diesem Fall die Stellungnahme der betreffenden Fachlehrkraft ein und moderiert das Gespräch zwischen Schüler bzw. Eltern und der Fachlehrkraft.

Sollte nach dem Gespräch zwischen den Eltern bzw. des Schülers/der Schülerin und der Fachlehrkraft Zweifel an der Leistungsbewertung/Notengebung bestehen bleiben, so kann die Schulleitung um eine Überprüfung der Richtigkeit der Darlegungen/Benotung gebeten werden. Ggf. wird die Fachkonferenzleitung durch die Schulleitung zur Prüfung des Sachverhalts einbezogen und/oder der Sachverhalt zur abschließenden Klärung an die Niedersächsische Landesschulbehörde weitergeleitet.

2. Beschwerde gegen eine Konferenzentscheidung

Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung einer Konferenz richten, werden in der Regel an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter; die Konferenz entscheidet über die Beschwerde abschließend. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit. Beschwerden, die sich gegen eine Entscheidung des Schulleiters richten, werden vom Schulleiter bearbeitet, der das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitteilt. Ein Widerspruch dagegen ist ggf. bei der Niedersächsischen Landesschulbehörde möglich.

Abgabe an die Schulbehörde

Kann eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule selbst erledigt werden, so sind die Möglichkeiten einer Fachaufsichtsbeschwerde (= inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) oder einer Dienstaufsichtsbeschwerde (= Beanstandung des dienstlichen Verhaltens einer Lehrkraft/des Schulleiters) an die Niedersächsische Landesschulbehörde gegeben.

3. Widerspruchverfahren

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben (i. d. R. innerhalb 4 Wochen), leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein. Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen werden muss, die für die angefochtene Entscheidung zuständig war. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an die Landes-schulbehörde abgegeben, die das Weitere veranlasst.

IV. Evaluation

Das vorliegende Konflikt- und Beschwerdekonzert wird alle zwei Jahre evaluiert und ggf. angepasst. Die erste Evaluation findet zum Ende des Schuljahres 2015/2016 statt.

V. Schlussbestimmungen

Das Konflikt- und Beschwerdekonzert tritt auf Beschluss der Gesamtkonferenz vom 21.05.2014 mit sofortiger Wirkung in Kraft.