

# **Konflikt- und Beschwerdemanagement der Schmöckwitzer Insel-Schule**

## **Vorbemerkung**

An unserer Schule soll ein sachlicher und angemessener Umgang mit Konflikten und Beschwerden zu einem positiven Schulklima beitragen und die Zufriedenheit aller an der Schule Beteiligten steigern. Entscheidend für den Umgang mit Konflikten und Beschwerden ist, dass Verfahren vereinbart werden und diese allen bekannt und transparent gemacht werden. Die folgenden Hinweise haben daher das Ziel, allen am Schulleben Beteiligten ein verbindliches Verfahren an die Hand zu geben.

## **Ziele des Beschwerdemanagements**

- Bedürfnisse aller an der Schule Beteiligten erfassen und wertschätzen
- Zufriedenheit aller Beteiligten systematisch verbessern
- Lösung von Konflikten als Ansatzpunkte für Schulentwicklung und zur Qualitätsverbesserung nutzen

## **Grundsatz**

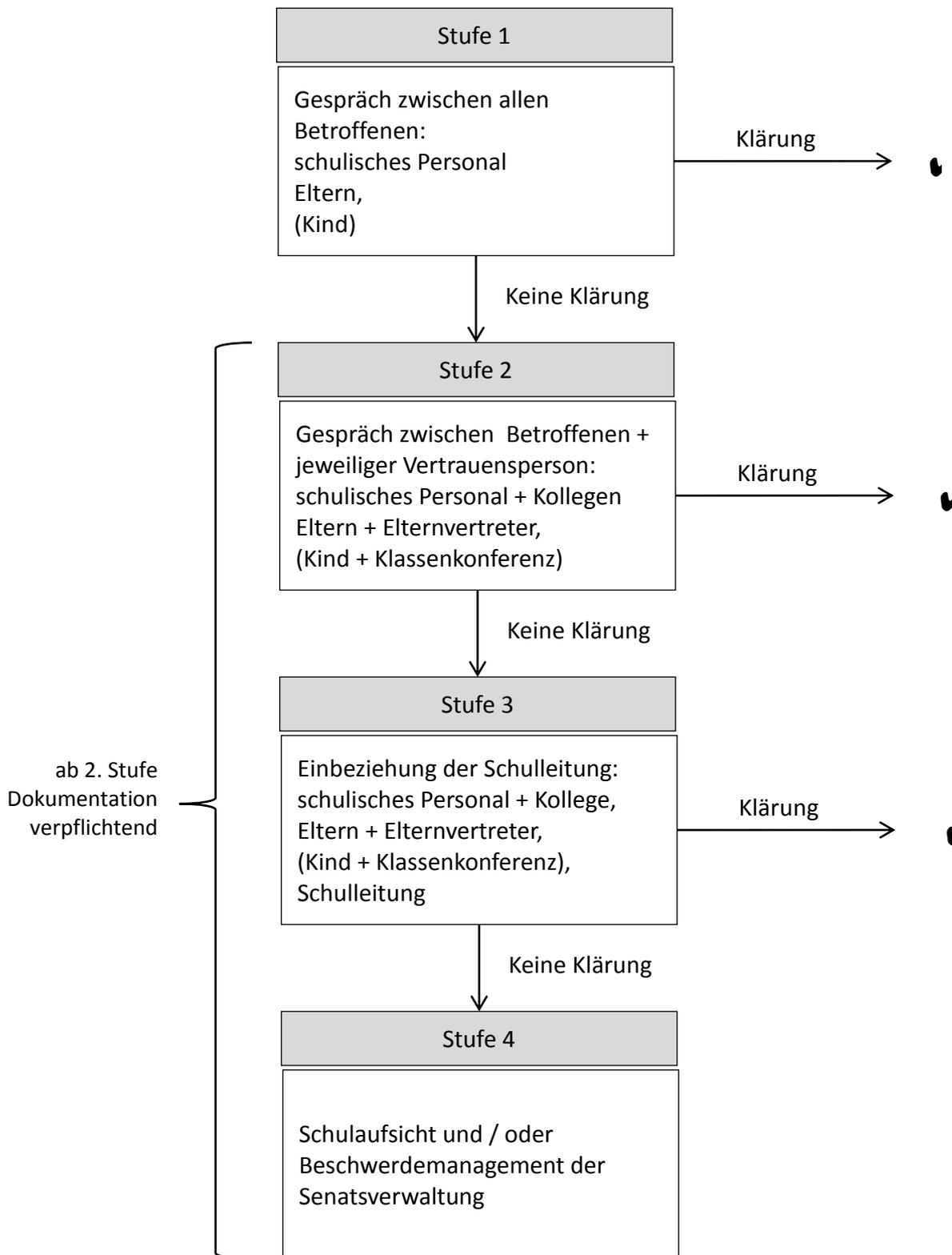
Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden und Konflikte ernst und verstehen sie als Chance, das zugrundeliegende Verhalten mit dem Ziel zu reflektieren, für zukünftige Situationen zu lernen.

Konflikte und Beschwerden sollen von den unmittelbar Beteiligten mit gegenseitigem Respekt und mit dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung möglichst zeitnah bearbeitet werden.

Wenn Probleme früh erkannt, benannt, analysiert und gemeinschaftlich gelöst werden, können daraus wertvolle Impulse entstehen. Dabei sollten nicht immer sofort Lösungen erwartet werden. Als Alternative kann auch ein konkreter Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. Sie sollten zunächst immer dort vorgetragen werden, wo der Beschwerdegrund aufgetaucht ist. Dazu ist ein Termin zu vereinbaren. Auf jeder Stufe sollten Lösungen/Vereinbarungen angestrebt und nach angemessener Zeit überprüft werden.

Der Instanzenweg sieht folgende verbindliche Stufen vor:



Konkrete Vereinbarungen, Überprüfungstermine und ungeklärte Punkte sind schriftlich zu dokumentieren. Ab Stufe zwei sind grundsätzlich Gesprächsprotokolle zu führen. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie der Dokumentation und eine Abschrift wird im Beschwerdeordner im Sekretariat abgelegt.

Handelt es sich bei dem Beschwerdegund um ein Problem von großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung und strafbare Handlungen), muss die Schulleitung unmittelbar informiert werden.

Die vorliegende Vereinbarung zum Beschwerdemanagement wird jährlich auf ihre Eignung in der letzten GEV im Schuljahr überprüft und ggf. ergänzt bzw. überarbeitet.