



Kommunikationsstrukturen der IGS SÜD Langenhagen

Beschwerdemanagement

*Ein konstruktiver und transparenter Umgang mit Beschwerden von Schüler/innen, Eltern, Lehrkräften sowie weiterer Mitarbeiter in der IGS SÜD Langenhagen
(verabschiedet in der Gesamtkonferenz am 21.03.2017)*

Vorwort:

Die IGS SÜD ist zum Schuljahr 2014/15 gegründet worden und befindet sich derzeit im Aufbau. Das gesamte IGS SÜD Team arbeitet täglich daran, Strukturen zu schaffen, zu reflektieren und zu optimieren. Die Möglichkeiten, unsere Schule gemeinsam so gestalten, wie sich das alle Teilnehmer/innen des Schulalltag wünschen, sind in der Situation des Aufbaus groß. Natürlich gibt es Situationen, in denen die Strukturen noch nicht so weit fortgeschritten sind, dass ein reibungsloser Alltag ablaufen kann. Ebenfalls kommt es in jeder Schule zu Konfliktsituationen, in denen Kritik geübt werden muss und dies auch gewünscht ist.

Der Umgang mit Kritik oder auch Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines definierten und nachvollziehbaren Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Wir wollen an unserer Schule mit diesen Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden. Dabei lassen wir uns von folgendem Motto leiten:

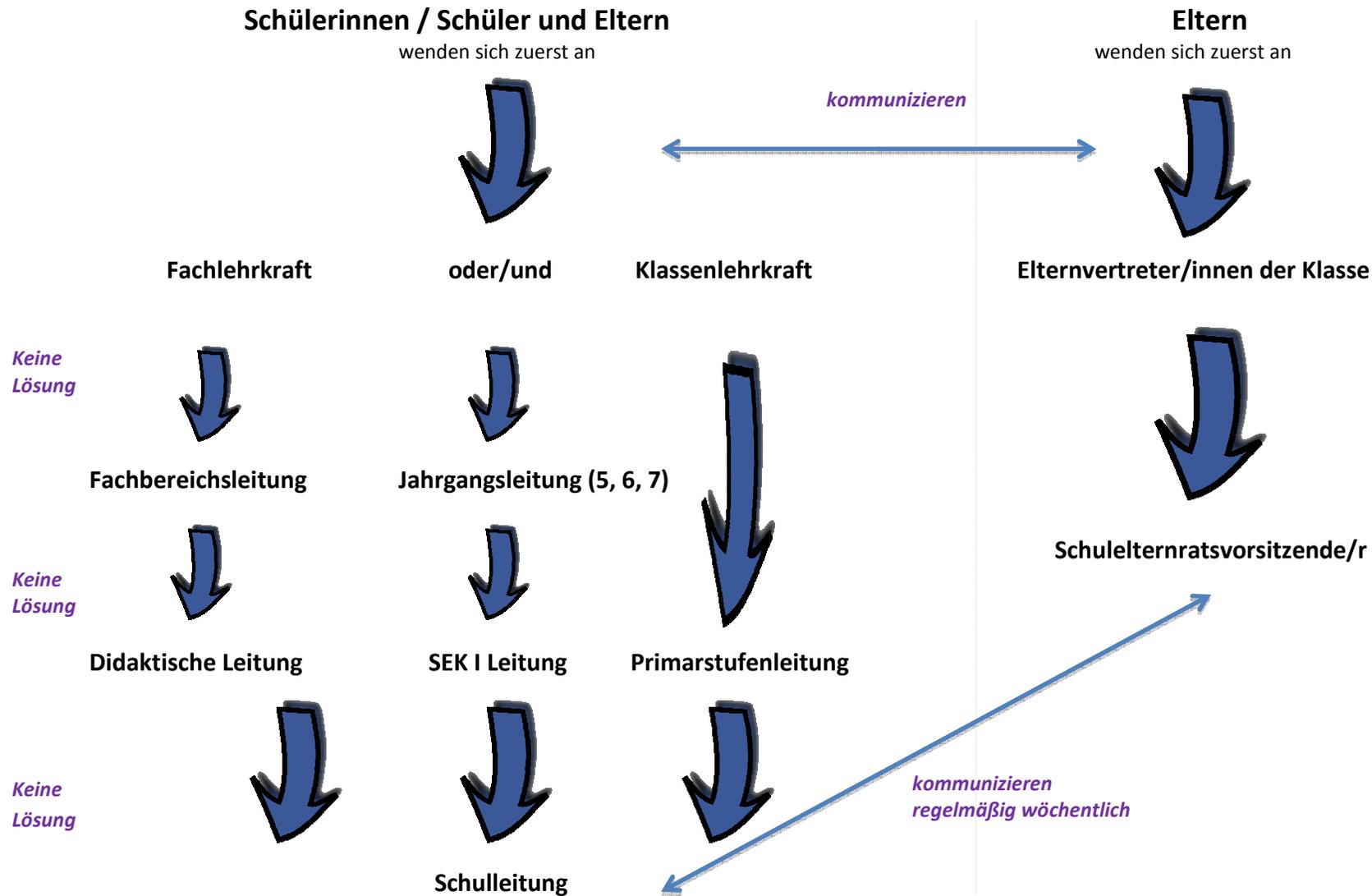
„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“

(römisches Sprichwort)

Rückmeldungen sind für uns Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als sog. Frühwarnsystem genutzt werden, um etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten. Jede Beschwerde muss daraufhin geprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem hinweist. Eine Wiederholung soll verhindert werden. Vorliegendes Konzept ist der Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Beschwerdemanagement kommt allen beteiligten Menschen der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustration zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

Ziele:

- 🚩 Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrkräfte, weitere Mitarbeiter, Schulleitung) verbessern
- 🚩 Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- 🚩 Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- 🚩 Optimierungsbereiche der Schule erkennen
- 🚩 Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Lehrkräften und sonstiger Mitarbeiter erfassen



Erst wenn auf der vorherigen Ebene keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt werden konnte (Vereinbarungen kamen nicht zustande), dann wird die nächsthöhere Ebene informiert und um Unterstützung gebeten. Bei schwerwiegenden Beschwerden können die Ebenen auch übersprungen werden. Sollte es sich um Angelegenheiten handeln, die die Klasse insgesamt betreffen, kann zusätzlich der Schulelternrat mit einbezogen werden.