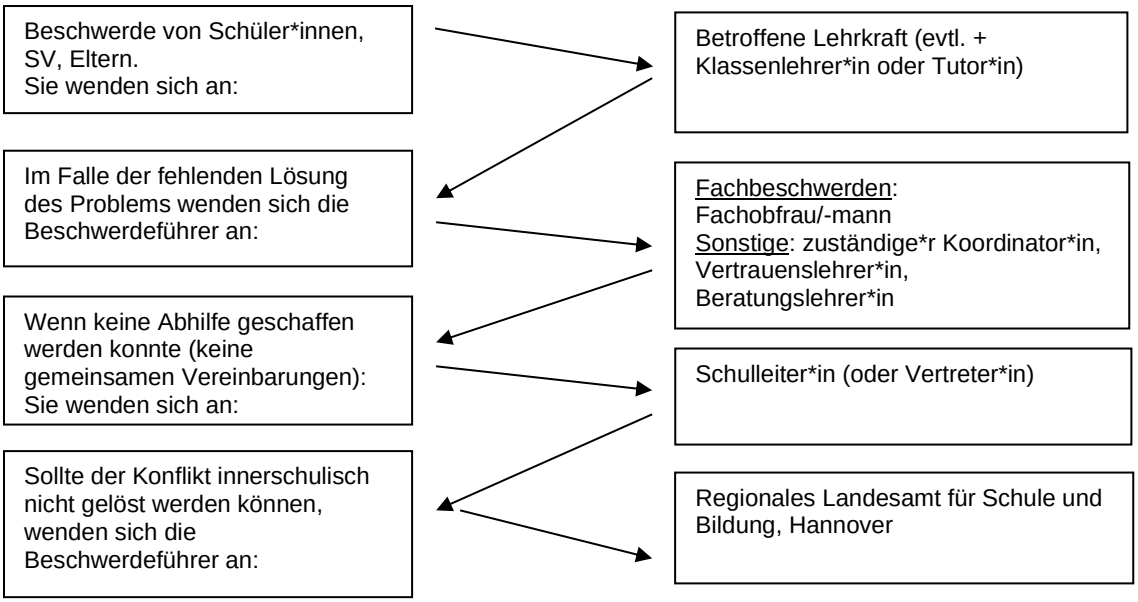
Konstruktiver Umgang mit Beschwerden

Es ist zwar die Ausnahme am Gymnasium Langenhagen, aber es kommt in unregelmäßigen Abständen doch immer wieder vor, dass Beschwerden über Lehrkräfte eingehen. Der Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten wie auch der Schulleitung bei. Der Vorschlag, den Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte zu regeln, beruht auf der Überzeugung, dass Beschwerden zur Normalität des schulischen Alltags gehören und in konstruktiver Weise bearbeitet werden können und sollen.
So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule. Jede Beschwerde, die an die Schulleitung herangetragen wird, soll daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob die Beschwerde auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist. So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalation kommt.
Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an der Schule beteiligten Menschen zugute kommt – und ganz nebenbei – die Qualität von Schule verbessert.
Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als „Ressource“ für die Schule nutzbar.

Folgendes Verfahren wird vorgeschlagen:

Grundsätze:

1. Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten.
2. Der „Instanzenweg“ ist einzuhalten.
3. Auf jeder Instanzenebene soll eine den Konflikt lösende Vereinbarung angestrebt werden.
4. Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen zu dokumentieren.
5. alle Beteiligten erhalten eine Kopie der Vereinbarung

Ebenen des Instanzenweges: