

Beschwerdemanagement - Problemmanagement

Inhalt

1	Kultur der Kommunikation	2
2	Unterstützung bei schwieriger Kommunikation.....	3
3	Schritte zum Beschwerdemanagement	4
4	How to - Beschwerde	5
5	BESCHWERDE-Unterlagen	7
5.1	BESCHWERDE-Laufzettel	7
5.2	BESCHWERDE-Beschreibung.....	8
5.3	BESCHWERDE-Gesprächsprotokoll (1).....	9
5.4	BESCHWERDE-Gesprächsprotokoll (2).....	10
5.5	BESCHWERDE-Dokumentation	11
6	Evaluation Beschwerdemanagement.....	12
6.1	Evaluation Beschwerdemanagement	12
6.2	Evaluation: Gutes auf „RosFeeTa“	12
7	How to - Problem	13
7.1	Problem-Meldung	13
7.2	Evaluation - Problemmanagement	14

1 Kultur der Kommunikation

Unsere Schule ist lebendig.

Wir reden miteinander und hören uns dabei zu.

Wir geben uns Feedback.

Unsere Wirklichkeit ist bunt, sie ist mehr als ein Nebeneinander von einzelnen unterschiedlichen Farben.



Um diese bunte **Vielfalt** gemeinsam in **Freude** leben zu können, müssen wir **unterschiedliche Sichtweisen** erkennen und darüber sprechen. Gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung bereichert uns.

Gelingende Kommunikation bei Unzufriedenheit im persönlichen Umgang, in Konfliktsituationen kann hergestellt werden, indem

- **wir zuerst mit der betroffenen Person sprechen,**
- wir niemanden persönlich bloßstellen,
- wir Gesprächsregeln der wertschätzenden Kommunikation einhalten,
- wir eine konstruktive Auseinandersetzung suchen, die auf Konfliktlösung setzt.

Schulatmosphäre: Wichtig ist eine Schulatmosphäre, in der Dinge offen thematisiert werden können, in der sich alle Beteiligten als selbstwirksam erleben.

Beteiligungskultur: Dazu gehören Möglichkeiten der Partizipation. Schülerinnen und Schüler können in der SV (Schülervertretung) mitwirken, Lehrerinnen und Lehrer können sich in unterschiedlichen Gruppen und/oder Gremien engagieren.

Feedbackkultur: Durch regelmäßiges Feedback können Unzufriedenheiten früh erfasst und behoben werden oder zumindest offen und konstruktiv thematisiert werden. *Selbstverständlich sind auch wertschätzende positive Rückmeldungen Teil einer funktionierenden Feedbackkultur.*

Wichtig: Der persönliche Kontakt, das direkte Gespräch steht an erster Stelle des Austausches.

Erst wenn nach dem persönlichen Gespräch die Unzufriedenheit, die Konfliktsituation bestehen bleibt, können weitere Schritte unternommen werden.

2 Unterstützung bei schwieriger Kommunikation

Nicht immer gelingt die Kommunikation zur gegenseitigen Zufriedenheit. Bevor die Unzufriedenheit, struktureller und/oder persönlicher Art einen zu großen Rahmen einnimmt, kann diese mit Unterstützung besprochen werden.

Hier bietet die KKS ein breit gefächertes, vielseitiges und auch niedrigschwelliges Angebot mit unterschiedlichen Ansprechpartnern/Ansprechpartnerinnen, für Schüler:innen, Studierende und Mitarbeiter:innen:

- als Schüler:in, Studierende:r bei der Klassenleitung, Peer-Beratung, SV-Vertretung, Schulsozialarbeit,
- als Mitarbeiter:in beim Beratungsteam, Lehrerrat, Schulsozialarbeit.

Durch die Unterstützung kann eine Bereicherung durch gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung, eine Erweiterung unserer Sichtweisen bewirkt werden, wodurch ein noch bunteres Bild entsteht.



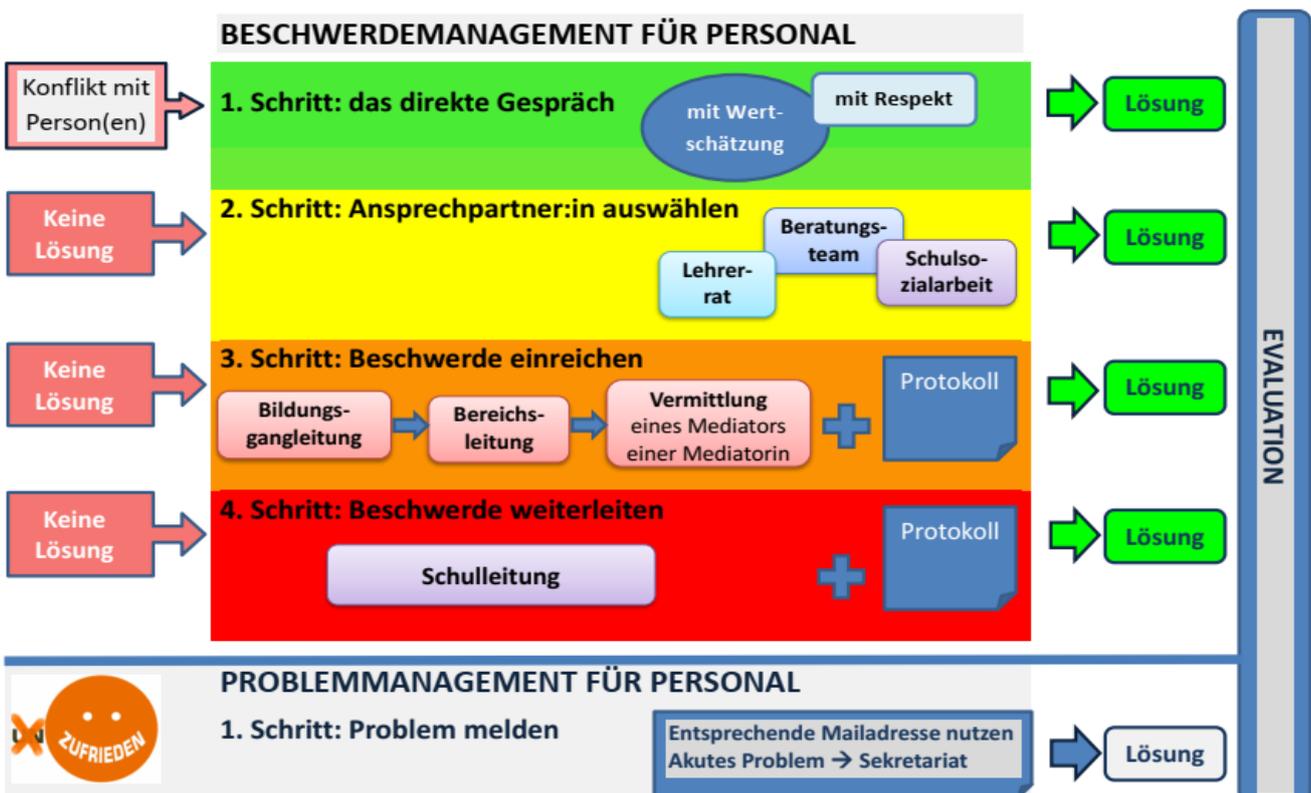
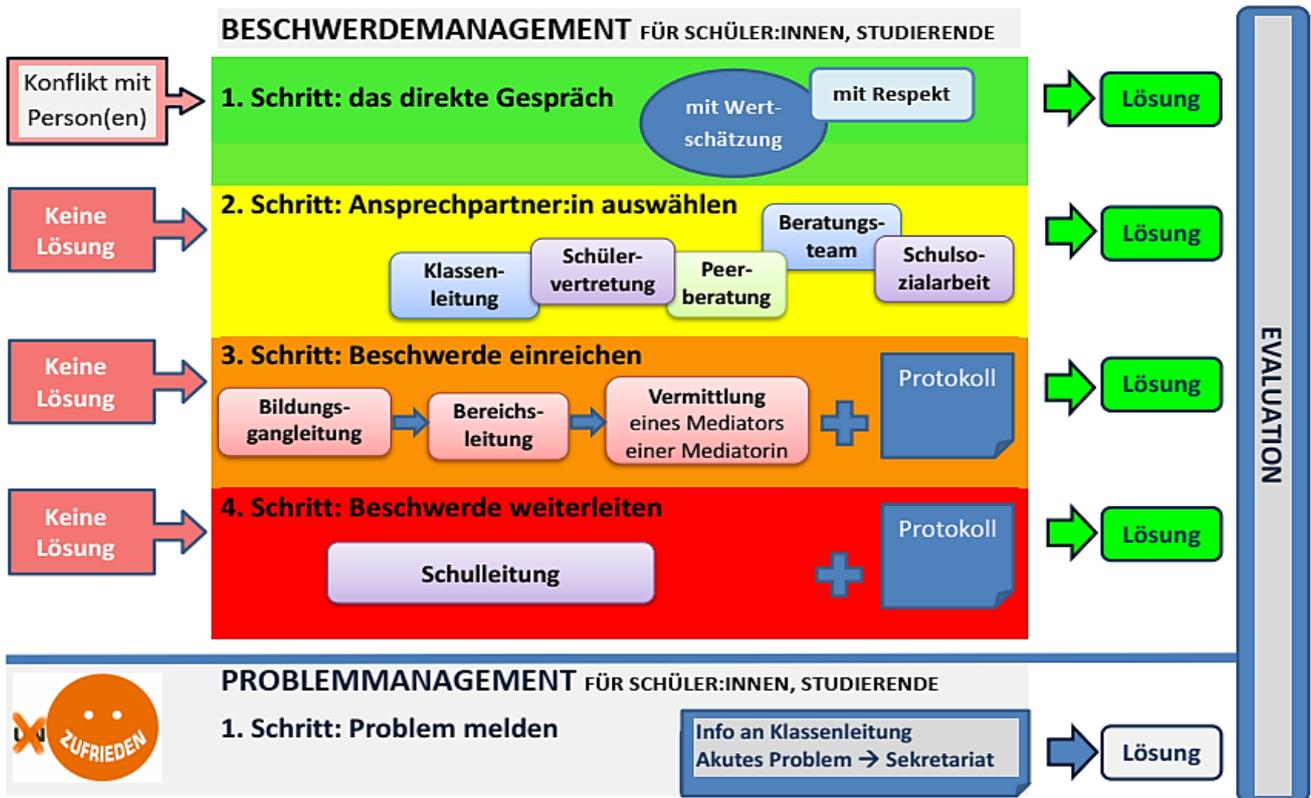
Sind die Schritte, persönliches Gespräch, Gespräch mit Unterstützung ausgeschöpft, dann kann der Weg über eine Beschwerde genutzt werden. Hier soll ein klares und verlässliches Regelsystem Vorhersehbarkeit und Orientierung bieten.

Im Folgenden wird das Vorgehen bei den Beschwerden erläutert. Eine Übersicht der einzelnen Schritte zum Beschwerdemanagement und die entsprechenden Unterlagen werden aufgeführt. Diese Unterlagen müssen beim Beschwerdeverfahren genutzt werden:

- Laufzettel
- Beschwerde-Beschreibung
- Beschwerde-Protokoll (1)
- Beschwerde-Protokoll (2)
- Beschwerde-Dokumentation (füllt der/die Beschwerdebeauftragte aus).

² Bild von C. Wienen aus einem Projekt in der Ausbildungsvorbereitung

3 Schritte zum Beschwerdemanagement



4 How to - Beschwerde

Grundlegende Regelungen und Informationen

- Das Beschwerdeverfahren kann nur für innerschulisch regelbare Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.
- Der Schritt vor dem Beschwerdeweg ist immer das direkte Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.
- Alle Beteiligten verpflichten sich zur Verschwiegenheit.
- Die Beschwerde wird so zeitnah wie möglich abgearbeitet.
- Die Beschwerdeprotokolle werden vom/von der Beschwerdemanagementbeauftragten gesammelt und in der Käthe-Kollwitz-Schule aufbewahrt.

1) Beschwerde-Laufzettel

- Sie suchen das direkte Gespräch mit der Person, gegen die sich die Beschwerde richtet.
- Diese/s Gespräch/e werden in Kurzform im Beschwerde-Laufzettel (1.) dokumentiert.
- Sie ziehen Unterstützer hinzu:
als Schüler:in, Studierende/r Klassenleitung, Peer-Beratung, SV-Vertretung, Schulsozialarbeit
als Mitarbeiter:in: Beratungsteam, Lehrerrat, Schulsozialarbeit
- Diese/s Gespräch/e werden ebenfalls in Kurzform im Beschwerde-Laufzettel (2.) dokumentiert.

2) BESCHWERDE-Beschreibung

- Der Gegenstand der Beschwerde wird beschrieben.
- Eine angestrebte Lösung wird genannt.
- Eine Abgabe der Beschwerdebeschreibung erfolgt beim/bei der Beschwerdemanagement-Beauftragten.
- Der/Die Beschwerdemanagement-Beauftragte vermittelt den Kontakt zu einem/r Mediator:in,
- Die Beteiligten Personen vereinbaren einen Gesprächstermin mit dem/der Mediator:in.

3) BESCHWERDE-Protokoll (bei mehreren Gesprächen)

- Mehrere Gespräche der beteiligten Personen mit einem/r Mediator:in sind möglich.
- Je Gespräch mit einem/r Mediator:in wird ein Gesprächsprotokoll angefertigt.
- Der Gesprächsverlauf wird in den Grundzügen dokumentiert.
- Maßnahmen zur Abhilfe des Beschwerdegegenstandes werden schriftlich vereinbart.
- Jede/r Beteiligte erhält eine Kopie des Protokolls.
- Das Erreichen einer Abhilfe wird von dem/der Beschwerdemanagement-Beauftragten überprüft.
- Bis hierhin wird Verschwiegenheit von dem/der Beschwerdemanagement-Beauftragten gewährleistet.
- Kann keine Abhilfe geschaffen werden, erfolgt Schritt 4)

4) Weiterleitung an die Schulleitung

- Ein Gespräch der beteiligten Personen mit der Schulleitung findet statt.
- Das Gespräch wird protokolliert.
- Eine Regelung wird durch die Schulleitung getroffen.

5) Der/Die BM-Beauftragte/r

- ⇒ nimmt den Laufzettel des/r Beschwerdeführer:in an,

- ⇒ nimmt die Beschwerdebeschreibung an,
- ⇒ vermittelt den Kontakt zu einem/r Mediator:in,
- ⇒ wird über den vereinbarten Gesprächstermin von den beteiligten Personen informiert,
- ⇒ erhält das Beschwerdeprotokoll,
- ⇒ nimmt die Maßnahmen zur Abhilfe zur Kenntnis,
- ⇒ überprüft in einem angemessenen Zeitrahmen die Umsetzung der Maßnahmen,
- ⇒ bei nicht erfolgreicher Umsetzung der Maßnahmen erfolgt eine Vermittlung an die Schulleitung,
- ⇒ erhält ein Protokoll und die Beschreibung der Maßnahmen,
- ⇒ sammelt alle Unterlagen in einem dem/der Beschwerdemanagement- und dem/der Problemmanagement-Beauftragten zugänglichen Ort.

5 BESCHWERDE-Unterlagen

5.1 BESCHWERDE-Laufzettel

Beschwerde-Nr.:

(Nur vom/von der BM-Beauftragten einzutragen!)

<p>1. Direktes Gespräch suchen</p> <p>Der Schritt vor dem Beschwerdeweg ist immer das oder mehrere direkte Gespräch/e zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.</p> <p></p> <p>Ausfüllen beim Einreichen des Beschwerdeprotokolls</p>	<p>Thema:</p> <p>Datum:</p> <p>Gesprächsteilnehmer:</p> <p>Ergebnis:</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
<p>2. Ansprechpartner_in hinzuziehen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klassenleitung - Peer-Beratung - SV-Vertretung - Beratungsteam - Lehrerrat - Schulsozialarbeit <p></p> <p>Ausfüllen beim Einreichen des Beschwerdeprotokolls</p>	<p>Thema:</p> <p>Datum:</p> <p>Gesprächsteilnehmer:</p> <p>Ergebnis:</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
<p>3. Beschwerde einreichen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bildungsgangleitung - Bereichsleitung - Vermittlung eines Mediators/einer Mediatorin 	<p>Protokollvorlage siehe unten</p> <p></p>	<p>Das Beschwerdeverfahren kann nur für innerschulisch regelbare Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.</p>
<p>4. Beschwerde weiterleiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schulleitung 	<p>Protokollvorlage siehe unten</p> <p></p>	<p>Eine Lösung wird im Beschwerdeverfahren nicht gefunden, eine Weiterleitung an die Schulleitung erfolgt.</p>

5.3 BESCHWERDE-Gesprächsprotokoll (1)

Beschwerde-Nr.:

(Nur vom/von der BM-Beauftragten einzutragen!)

Mehrere Gespräche sind möglich:
 Bildungsgangleitung, Bereichsleitung, Gespräche mit Mediatoren

Gespräch: 1 2 3 4

Gespräch am:	Gesprächsbeteiligte:		
Gesprächsverlauf:			
Zu erledigen bis:	Vereinbarte Maßnahmen:		
Abhilfe bzw. Einigung konnte erzielt werden			<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Bei Nichterreichen der Abhilfe bzw. Einigung → nächste Schritte:			
Datum		Unterschrift der beteiligten Personen	

5.4 BESCHWERDE-Gesprächsprotokoll (2)

Beschwerde-Nr.:

Weiterleitung an die Schulleitung

(Nur vom/von der BM-Beauftragten einzutragen!)

Gespräch am:	Gesprächsbeteiligte: Schulleitung		
Gesprächsverlauf:			
Zu erledigen bis:	Vereinbarte Maßnahmen:		
Abhilfe bzw. Einigung konnte erzielt werden			<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Bei Nichterreichen Festhalten der gegensätzlichen Positionen:			
Datum		Unterschrift der beteiligten Personen	



6 Evaluation Beschwerdemanagement

6.1 Evaluation Beschwerdemanagement

Jährlich werden die eingegangenen Beschwerden unter den folgenden Aspekten evaluiert:

- Anzahl der Beschwerden
- Art der Beschwerden (z.B.: persönliche, rollenspezifische,...)
- Anzahl der Gespräche für eine Lösung
- Benötigter Zeitraum für eine Lösung
- Hinzugezogene Ansprechpartner:innen
- Häufigkeit des Einsatzes von Mediatoren/Mediatorinnen
- Häufigkeit der Involvierung von Partnern, z.B. Einrichtungen, Betriebe oder Träger
- Häufigkeit des Einbezugs der Schulleitung
- Anzahl der Erfordernis der Überprüfung nach vier Wochen
- Anzahl der nicht gelösten Beschwerden

- ➔ Schlussfolgerungen aus dem Prozess
- ➔ Konsequenzen für die Schulentwicklung

6.2 Evaluation: Gutes auf „RosFeeTa“



Sie möchten mitteilen, was gut gelingt, dann geben Sie uns Informationen für die

„RosFeeTa“

=

ROSaFEEbackTAFel (rosa Feedbacktafel)

=

Briefkasten im KLAR-Raum

7 How to - Problem

7.1 Problem-Meldung

Probleme, die nicht kommunikativer Art sind und die nicht selbsttätig zu regeln sind, können eingereicht werden. Alle gemeldeten Probleme werden so zeitnah wie möglich bearbeitet. Sollte das Problem innerhalb von einer Woche nicht gelöst sein, melden Sie sich bitte erneut beim PM-Beauftragten. Wenn das Problem nicht schulintern gelöst werden kann, wird es an die entsprechenden Stellen weitergeleitet.

Ein **Problem in Bezug auf Technik** wird identifiziert

- > Schüler:in, Studierende:r identifiziert ein Problem in Bezug auf Technik und wenden sich an eine/n Lehrer:in oder ein/e Lehrer:in identifiziert ein Problem in Bezug auf Technik.
- > Eine Problemmeldung wird jeweils von der/dem Lehrer:in vorgenommen.
- > Die Problemmeldung wird an die entsprechende Stelle weitergegeben.

Ein **akutes Problem, eine Beschädigung, eine Verwaltungsangelegenheit oder Ähnliches** wird identifiziert.

- > akute Probleme bitte sofort im Sekretariat melden
- > für alle anderen Probleme wenden Sie sich an Ihre Klassenleitung oder
- > informieren Sie direkt unsere:n Problemmanagement-Beauftragte:n
 - über Teams: [KKS-SCHULWEIT - AKTUELLES UND INFORMATIONEN/PROBLEMMANAGEMENT](#)
 - oder über unseren QR-Code (führt zur entsprechenden Seite auf Teams)



Formulieren Sie Ihr Problem formlos oder nutzen Sie die folgende Form:

WAS	ist beschädigt/ funktioniert nicht/ ist Ihnen aufgefallen?
<hr/>	
WO:	genaue Beschreibung von Ort/ Raum/ Gerät/ Programm/ Formular:
<hr/>	
WANN	ist es Ihnen aufgefallen? __.__.20__ Heutiges Datum der Meldung: __.__.20__

7.2 Evaluation - Problemmanagement

Pro Halbjahr wird eine ANONYME (!) Übersicht über die gemeldeten, gelösten und ungelösten Fälle erstellt. Die entsprechende Übersicht im Schaukasten im KLAR veröffentlicht.

„KKS gelöste Fälle“ 😊

Problem	 „KKS gelöster Fall“

Bereits bekannte Probleme, die (momentan) nicht gelöst werden können (mit Begründung), damit sich weitere Meldungen erübrigen.

„XY ungelöste und unlösbare Fälle“ 😞

Problem	 „XY ungelöster Fall“, weil...

³ Bildquelle: <https://pixabay.com/de>

Wir hoffen, dass wir auf diese Weise Beschwerden und Probleme in professioneller Weise und in Form eines strukturierten Prozesses angehen und Zufriedenstellend lösen können!

Euer Team des Beschwerde- und
Problemmanagements der KKS 😊