



Baden-Württemberg

Staatliches Schulamt Biberach

## **Leitfaden**

**für den Umgang mit Beschwerden im System Schule**

Verantwortlich:  
Erarbeitet von

Staatliches Schulamt Biberach  
Christine Peters, Ursula Wieder, Karolin Ziegler  
Christiane Andrä-Schwarz, Edeltraud Neher

## **Vorwort**

**Der Bildungserfolg aller Kinder und Jugendlichen steht im Mittelpunkt von Unterricht und Erziehung. Schwierige Erziehungssituationen, die zu Beschwerden oder Konflikten führen, gehören zum Alltag in der Schule. Verstanden als Herausforderung, bedarf es hier einer großen Sensibilität und hoher Professionalität, diese adäquat zu meistern.**

Wir wollen mit dem Leitfaden und den hier aufgeführten Verfahrensregelungen dazu beitragen, dass Beschwerden und Konflikte nicht zur unmittelbaren Eskalation führen, sondern systematisch und konstruktiv im Zuge der Transparenz geregelt werden können.

Der Umgang mit Beschwerden im schulischen Alltag erfordert somit stets eine sachliche und angemessene Strategie, die Verbindlichkeit für alle Beteiligten schafft.

Beschwerden und auch Konflikte sind Chancen, über Bestehendes nachzudenken und Fortschritte einzuleiten oder evtl. auch den Status Quo zu erhalten.

Auf diese Weise können Beschwerden auch helfen und stehen letztendlich für Weiterentwicklung.

Der hier vorliegende Leitfaden hat den Anspruch, Beschwerden und Konflikte systematisch, konstruktiv und transparent für alle Beteiligten zu bearbeiten. Sie sollen von allen unmittelbar Beteiligten daher auch mit gegenseitigem Respekt und dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung erfasst werden.

## **Fazit**

Beschwerden und Konflikte können Anlass sein, das vorliegende Verhalten zu reflektieren und für zukünftige Situationen zu lernen. Sie dienen als Anstoß, Sachverhalte und Beziehungen zu klären und gegebenenfalls neu zu sortieren.

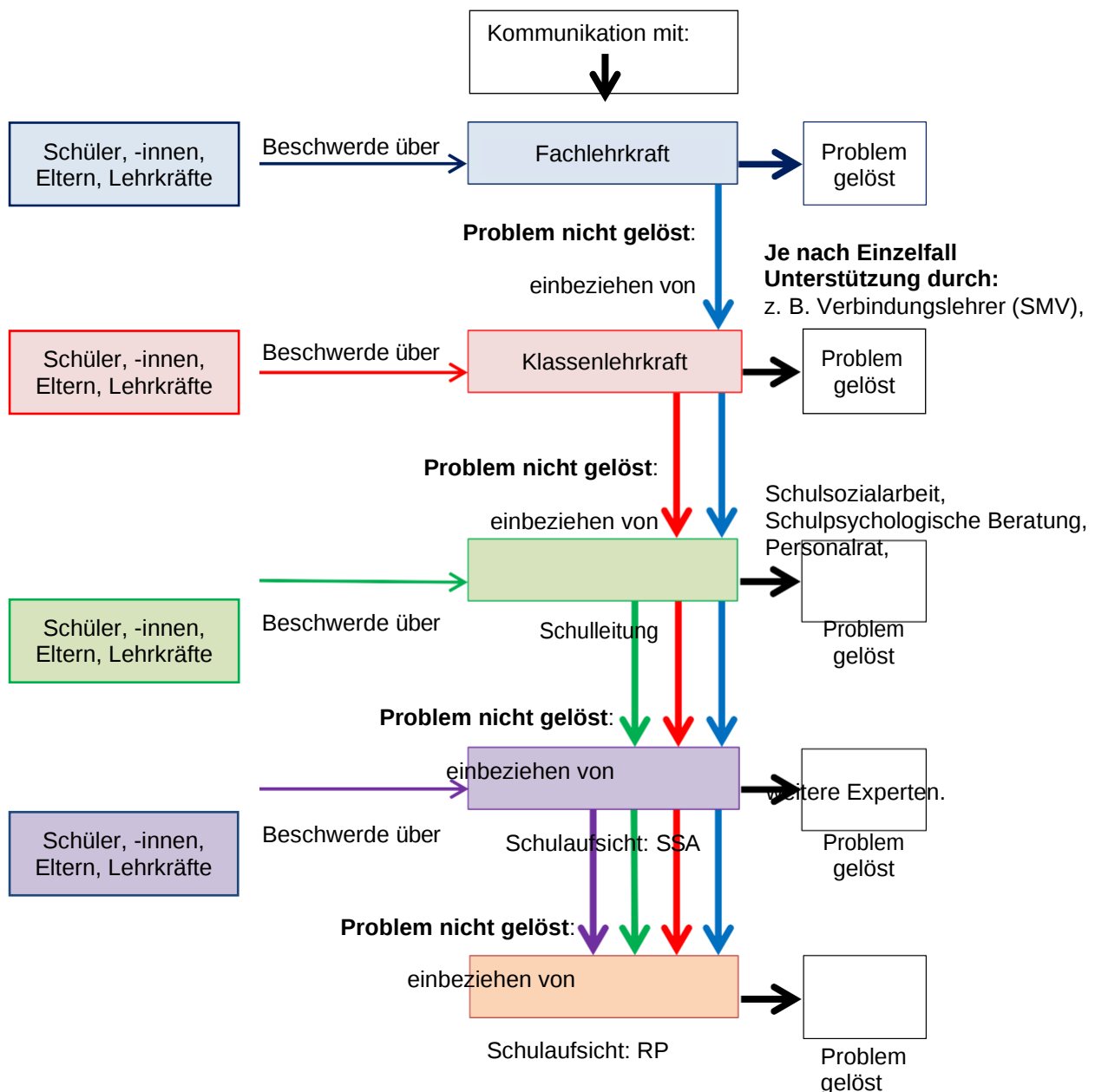
Abschließend kann festgehalten werden, dass Beschwerden und Konflikte schlussendlich auch eine Chance für die Steigerung der schulischen Qualität darstellen.

# Kommunikationsschrittfolge bei Beschwerden im System Schule

## 1. Optimalfall:

Die Beschwerde führende Person wendet sich direkt an die Person gegen die, die Beschwerde gerichtet ist. Gemeinsame Problemlösung erfolgt zwischen den Betroffenen (s. schwarze Pfeile in der Grafik).

## 2. Die Beschwerde führende Person wendet sich **nicht direkt** an die Person gegen die, die Beschwerde gerichtet ist. Dann ist auf die Einhaltung folgender Kommunikationsschritte hinzuweisen und entsprechend vorzugehen:



Im Regierungspräsidium findet eine Prüfung der Beschwerde auch durch die zuständigen Juristen statt. Sollte auch dadurch das Problem nicht einvernehmlich gelöst werden können, bleibt nur der gerichtliche Weg und/oder die Einbeziehung des KM.

## 3. Diese Gesprächsschrittfolge hat auch ihre Gültigkeit „rückwärts“.

D. h. geht z. B. eine Beschwerde über eine Lehrkraft ohne deren Kenntnis

davon beim SSA ein, wird der Beschwerde führende darauf verwiesen, zunächst mit der betroffenen Person direkt zu kommunizieren. Bleibt diese Kommunikation ergebnislos, gilt die weitere Kommunikationsschrittfolge.

## Anhang

- Dokumentation von Beschwerden
  - Welche Beschwerden werden dokumentiert?
  - Vorschlag eines Protokollbogens
- Merksätze zum Umgang mit Beschwerden
- Grundsätze für die Gesprächsführung und hilfreiche Satzbausteine
- Zehn Regeln für konstruktive Konfliktverläufe  
(Günther Gugel/Uli Jäger: Streitkultur. Eine Bilderbox.  
Institut für Friedenspädagogik, Tübingen 2006)
- Adressen und Kontaktdaten von Unterstützungssystemen

## Welche Beschwerden werden dokumentiert?

- Bei gehäuftem/wiederholtem Vorkommen vermeintlich niederschwelliger Beschwerden gleicher Art ist eine Dokumentation erforderlich  
*(z.B. Schüler beschimpft wiederholt mit Ausdrücken, Dinge, die eigentlich nur eine Ermahnung/Zurechtweisung erfordern, die aber dennoch erneut auftreten)*
- Bei förmlichen Beschwerden  
*(z.B. Benotung)*
- Bei Beschwerden, deren Inhalte die schulischen Abläufe betreffen und auf diese Einfluss nehmen  
*(z.B. Unterrichtsstörungen, Diebstahl)*
- Bei Dienstpflichtverletzungen  
*(z.B. Aufsichtspflicht)*
- Immer dann, wenn es bzgl. des Beschwerdeinhalts und der Art und Schwere des Konflikts laut eigenem Ermessen erforderlich ist  
und grundsätzlich immer dann, wenn die Schulleitung hinzugezogen wird.

Briefkopf Schule

## Beschwerdedokumentation

|                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|
| Datum der Beschwerde                                                     |  |
| Gesprächsteilnehmer                                                      |  |
| Beschwerdeanliegen                                                       |  |
| Wer beschwert sich?                                                      |  |
| Gegen wen richtet sich die Beschwerde?                                   |  |
| Ziel                                                                     |  |
| Bisherige Schritte, evtl. Beschwerde-Häufigkeit                          |  |
| Vereinbarte Maßnahmen und Zuständigkeiten                                |  |
| Weiteres Vorgehen bzw. Überprüfung der o.g. Vereinbarungen mit Zieldatum |  |
| Unterschriften aller Beteiligter                                         |  |

# **Merksätze zum Umgang mit Beschwerden**

## **Vorbereitung und Bearbeitung**

- Lassen Sie sich nicht auf Gespräche zwischen „Tür und Angel“ ein! Sie vermeiden dadurch „Überrumpelungsreaktionen“.
- Klären Sie so schnell wie möglich, um welches Problem es geht!
- Verschaffen Sie sich Zeit, die zur Bearbeitung der Beschwerde erforderlich ist.
- Klären Sie die Schrittfolge (s. Grafik) nach der vorgegangen wird.
- Schaffen Sie eine ruhige Gesprächsatmosphäre!
- Klären Sie, welche Personen am Gespräch teilnehmen sollen!
- Bearbeiten Sie die Beschwerde möglichst zeitnah!
- Bei schriftlichen, elektronischen oder telefonischen Beschwerden wird nach Möglichkeit ein persönlicher Gesprächstermin vereinbart.

## **Im Gespräch**

- Lassen Sie alle Beteiligten ihre Wahrnehmungen/Positionen darstellen und tauschen sich dann darüber aus.
- Sprechen Sie in der „Ich“-Form!
- Achten Sie darauf, dass sich die Gesprächsteilnehmer gegenseitig ausreden lassen!
- Sprechen Sie Ihr Gegenüber direkt an, suchen Sie Blickkontakt!
- Achten Sie darauf, dass beim Thema geblieben wird!
- Verhindern Sie gegenseitige Beschuldigungen und Verletzungen. Achten Sie auf respektvolle und wertschätzende Umgangsformen!
- Bleiben Sie sachlich, indem Sie die Beschwerde nicht persönlich nehmen!
- Sichern Sie die Vertraulichkeit der Gesprächsinhalte Ihren Gesprächspartnern zu!

## **Abschluss und weiteres Vorgehen**

- Ziel des Gesprächs ist nach Möglichkeit eine Lösung des Problems, eine Einigung der Gesprächsteilnehmer.
- Zusammenfassung wesentlicher inhaltlicher Aussagen.
- Je nach Beschwerdeanlass werden gemeinsame Vereinbarungen getroffen, deren Einhaltung nach Absprache überprüft wird.
- Kann keine Lösung gefunden werden, wird der nächste Schritt in der Kommunikationsfolge eingeleitet (s. Grafik).

# Grundsätze für die Gesprächsführung und hilfreiche Satzbausteine

So kann man auf Wortbeiträge und Äußerungen eingehen:

- Könnten Sie mir genauer sagen..... ?
- Könnten Sie mir mehr zu Punkt Y sagen ....?
- Sie haben vorhin gesagt..... nun meinen Sie.....
- Warum legen Sie so großen Wert auf. .... ?
- Wir könnten diesen Punkt später (im nächsten Gespräch) nochmals aufgreifen....
- Zu erwähnen wäre auch noch.....
- Habe ich richtig verstanden, dass. .... ?
- Was meinen Sie dazu?
- Aus Ihren Überlegungen könnte man schließen .... !
- Das ist ein interessanter Aspekt, den ich aufschreiben möchte....
- Das sehe ich genauso - oder- Da habe ich andere Erfahrungen gemacht.
- Das finde ich einen interessanten Gedanken, weil...
- Das scheint mir ein ganz wichtiger (der entscheidende) Punkt zu sein.
- Wiederholen Sie bitte noch einmal!

# **Zehn Regeln für konstruktive Konfliktverläufe**

## **1. Gewaltverzicht**

Wenn ein Konflikt zu eskalieren droht oder schon eskaliert ist, bleibt als oberstes Gebot der Verzicht auf eine körperliche Schädigung oder Bedrohung des Gegners.

## **2. Sichtwechsel**

Einseitige Schuldzuweisungen behindern massiv die konstruktive Auseinandersetzung mit Konflikten. Wird der Konflikt als gemeinsames Problem erkannt, eröffnen sich neue Sichtweisen.

## **3. Gesprächsbereitschaft**

Ohne Kontakt zur anderen Konfliktpartei sind die Wege für eine Entschärfung des explosiven Konfliktpotentials verbaut. Gespräche können eine erste Definition des Konfliktgegenstandes ermöglichen.

Chance: Die Gefahr von Missverständnissen verringert sich.

## **4. Dialogfähigkeit**

Über den Dialog lernen die Kontrahenten, sich als Konfliktpartner zu begreifen. Dann wächst die Bereitschaft, eine gemeinsame Lösung zu suchen.

## **5. Vermittlung**

Wenn ein Dialog nicht zustande kommt, ist die Lage keinesfalls hoffnungslos. Häufig hilft es, in einer solchen Situation eine „Dritte Partei“ um Vermittlung zu bitten.

## **6. Vertrauen**

Konfliktbearbeitung braucht Vertrauen. Deshalb werden einseitige Handlungen unterlassen und das eigene Vorgehen transparent gemacht.

## **7. Fair Play-Regeln**

Für die Konfliktbearbeitung werden gemeinsame Regeln vereinbart.

Sie betreffen alle Aspekte des miteinander Umgehens. Vertraulichkeit ist notwendig. Das Vertrauen wächst, wenn sich die Konfliktpartner fair verhalten.

### **8. Empathie**

Im Dialog oder über die Vermittlung gelingt es, die Sichtweisen, Zwänge und Interessen des Konfliktpartners zu verstehen und im eigenen Vorgehen zu berücksichtigen. Umgekehrt wächst die Bereitschaft, Verantwortung für den eigenen Konfliktanteil zu übernehmen.

### **9. Gemeinsamkeiten**

Die Gemeinsamkeiten und nicht mehr die Unterschiede werden von den Konfliktpartnern zunehmend erkannt. Eine Annäherung an die jeweiligen Überzeugungen und Werte findet statt.

### **10. Interessenausgleich und Versöhnung**

Ein neues Verhältnis zwischen den Konfliktparteien entwickelt sich. Im idealen Fall wird eine Lösung gefunden, mit der die Interessen beider Seiten mindestens teilweise befriedigt sind. Versöhnung ist möglich.

(Quelle: Günther Gugel/Uli Jäger: Streitkultur. Eine Bilderbox.  
Institut für Friedenspädagogik, Tübingen 2006)

# **Adressen und Kontaktdaten von Unterstützungssystemen**

## **Staatliches Schulamt Biberach**

Adresse: Erlenweg 2/1  
88400 Biberach an der Riß  
Telefon: 07351 5095-0  
Website: [www.schulamt-biberach.de](http://www.schulamt-biberach.de)  
Mail Poststelle: [poststelle@ssa-bc.kv.bwl.de](mailto:poststelle@ssa-bc.kv.bwl.de)

- Personalrat GHWRGS sowie SBBZ und SKiga  
[personalrat@ssa-bc.kv.bwl.de](mailto:personalrat@ssa-bc.kv.bwl.de)
- Vertretung der Schwerbehinderten
- Beauftragte für Chancengleichheit

**Alle Ansprechpartner, Kontaktdaten und Sprechzeiten sind auf der Website des Staatlichen Schulamts Biberach zu finden!**

## **Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung Regionalstelle Tübingen Schulpsychologische Beratungsstellen Biberach und Ulm**

Schulpsychologische Beratungsstelle Biberach  
Erlenweg 2/1  
88400 Biberach  
Tel.: 0731 5095-171, Fax: 07351 5095-195  
[poststelle.spbs-bc@zsl-rs-tue.kv.bwl.de](mailto:poststelle.spbs-bc@zsl-rs-tue.kv.bwl.de)

Schulpsychologische Beratungsstelle Ulm  
Griesbadgasse 30  
89073 Ulm  
Tel.: 0731 270115-0, Fax: 0731 270115-25  
[poststelle.spbs-ul@zsl-rs-tue.kv.bwl.de](mailto:poststelle.spbs-ul@zsl-rs-tue.kv.bwl.de)

## **Regierungspräsidium Tübingen (Abteilung 7)**

Adresse: Konrad-Adenauer-Str. 20  
72072 Tübingen  
Telefon: 07071 757-0  
Website: [www.rp-tuebingen.de](http://www.rp-tuebingen.de)  
Mail Poststelle: [poststelle@rpt.bwl.de](mailto:poststelle@rpt.bwl.de)

**Alle Ansprechpartner und Kontaktdaten sind auf der Website des Regierungspräsidiums zu finden! Bitte den Dienstweg beachten!**