

## Beschwerdemanagement an der Schule

Beschwerden sind ein unvermeidlicher Bestandteil des Schulalltags – sie bieten jedoch auch die Chance, Probleme frühzeitig zu erkennen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Ein gutes Beschwerdemanagement schafft eine positive Kommunikationskultur und trägt zur Zufriedenheit und Wohlfühlen aller am Schulleben Beteiligten bei. Gleichzeitig ist ein effektives Beschwerdemanagement ein wichtiger Baustein für die Schulqualität, da es dazu beiträgt, Konflikte zu minimieren und das Schulklima zu verbessern. Insbesondere im Bereich der Gewaltprävention können klar definierte Beschwerdewege dazu beitragen, Risiken frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Der Erfolg eines Beschwerdemanagements kann u.a. mit folgenden möglichen **Indikatoren** gemessen werden:

Kriterium	Merkmal im schulischen Alltag
<b>Zufriedenheit</b>	Rückmeldungen im Rahmen des Beschwerdemanagements von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrkräften zeigen eine positive Wahrnehmung.
<b>Konfliktlösung</b>	Beschwerden werden zeitnah und einvernehmlich geklärt.
<b>Reduktion von Eskalationen</b>	Die Zahl schwerwiegende Konflikte geht zurück.
<b>Dokumentation</b>	Beschwerden und ihre Bearbeitung werden systematisch dokumentiert, um wiederkehrende Probleme zu identifizieren.
<b>Partizipation</b>	Es findet eine aktive Auseinandersetzung und Evaluation mit dem Prozess in den schulischen Gremien statt.
<b>Schulkultur</b>	Eine offene, vertrauensvolle Kommunikations- und Wohlfühlkultur ist sichtbar. Man fühlt sich sicher und ernstgenommen.

### Kriterien für gutes Beschwerdemanagement

Ein effektives Beschwerdemanagement in der Schule zeichnet sich durch folgende Kriterien aus:

1. **Transparenz:** Klare Abläufe und Zuständigkeiten, die allen bekannt sind.
2. **Niedrigschwelligkeit:** Leichter Zugang zu Beschwerdemöglichkeiten für alle Beteiligten (Schülerinnen und Schülern, Eltern, Lehrkräfte).
3. **Vertraulichkeit:** Diskrete Behandlung sensibler Themen.
4. **Fairness:** Objektive und unparteiische Bearbeitung von Beschwerden.
5. **Zeitnahe Bearbeitung:** Schnelle Reaktion auf Beschwerden, um Eskalationen zu vermeiden.
6. **Dokumentation:** Systematische Erfassung und Analyse von Beschwerden, um Muster zu erkennen.
7. **Feedbackkultur:** sichtbare Kommunikation der Ergebnisse und Lösungen an die Betroffenen.

**JEDER kann etwas beitragen?! – Auf JEDEN kommt es an!**

## Lehrkräfte

- offene und wertschätzende Kommunikation
- Etablierung einer konstruktiven Feedbackkultur
- Fokussierung auf Positives
- Beziehungspflege

## Schülerinnen und Schüler

- Anliegen klar und respektvoll kommunizieren.
- Konflikte offen ansprechen.
- Konflikte eigenverantwortlich und konstruktiv angehen (z. B. durch Klassengespräche/ Klassenrat).
- Unterstützung durch Peer-Mediation/ Streitschlichtung annehmen.

## Eltern

- Dialogbereitschaft zeigen, Probleme zuerst mit Lehrkräften besprechen.
- Sich über Abläufe und Zuständigkeiten informieren.
- Beschwerden sachlich formulieren, offen für Lösungen sein.

## Die Schule

- ein Beschwerdekonzept etablieren mit klaren Verfahren und Eskalationsstufen.
- Schulinterne Ansprechpartner benennen (z. B. Vertrauenslehrerinnen, Sozialarbeit).
- Regelmäßige Evaluation und Anpassung des Konzepts.- Fortbildungen für Lehrkräfte und Schülerinnen anbieten.
- gemeinsame Kommunikations-, Streit- und Gesprächskultur

Ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement ist ein Gemeinschaftsprojekt, das von der aktiven Mitwirkung aller Beteiligten lebt. Lehrkräfte haben dabei eine zentrale Rolle und sind Vorbilder. Durch klare Strukturen, transparente Abläufe und eine konstruktive Haltung kann Beschwerdemanagement zu einem wichtigen Instrument für eine positive Schulentwicklung und Gewaltprävention werden.

## Der Beschwerdeleitfaden

Grundsätzlich folgt dieser stets dem gleichen Muster. Das Vorgehen im Rahmen des Leitfadens wird transparent kommuniziert und gemeinsam verabschiedet.

	Man versucht Konflikte zunächst mit der entsprechenden Person konstruktiv zu klären.
	Ist dies nicht möglich, kann man sich an jede Person wenden, der man vertraut und um Hilfe bitten.
	Wenn man dies nicht möchte, gibt s einen zentralen Ort, an dem man namentlich oder anonym eine Beschwerde abgeben kann.
	Jede Beschwerde wird ernstgenommen und bearbeitet.  Die Beschwerden werden regelmäßig in Lehrerkonferenzen, Schulleitungssitzungen oder eigens dafür eingerichteten Gremien behandelt.
	Ergebnisse werden transparent an einem zentralen Ort für alle lesbar kommuniziert

Die Einführung, die Kommunikation und die Prozesse rund um den Beschwerdeleitfaden sind dabei abhängig von der Schulart.

Im Folgenden finden Sie eine **Ideensammlung** zur Umsetzung in den verschiedenen Schularten.

## Mögliche Bausteine für ein Beschwerdemanagement in der Grundschule

### 1. Beschwerdewege etablieren

**Sprechstunden:** Einführung regelmäßiger Sprechzeiten für Schüler\*innen und Eltern bei Lehrkräften oder Vertrauenspersonen.

**Feedback-Boxen:** Bereitstellung von Briefkästen in der Schule, in die Kinder und Eltern anonym ihre Anliegen einwerfen können.

**Kindgerechte Beschwerdeformulare:** Einfache, bildhafte Formulare, die Kindern helfen, ihre Sorgen oder Konflikte zu äußern (z. B. „Was ist passiert?“, „Wie fühlst du dich?“, „Was wünschst du dir?“).

### 2. Zuständigkeiten und Rollen klären

**Lehrkräfte:** Erste Anlaufstelle für Beschwerden und Konflikte im Klassenverband.  
**Vertrauensperson:** Ernennung einer Vertrauenslehrkraft oder Schulsozialarbeiter\*in, die besonders geschult ist, sensible Themen zu bearbeiten.

**Schulleitung:** Zuständig für schwerwiegende Konflikte oder Beschwerden, die nicht auf Klassenebene gelöst werden können.

### 3. Konfliktlösungsstrategien fördern

**Klassengespräche:** Regelmäßige Gesprächsrunden, in denen Kinder ihre Anliegen mitteilen können (z. B. Morgenkreis).

**Streitschlichter-Programme:** Ausbildung älterer Schülerinnen oder Lehrkräfte als Konfliktvermittlerinnen.

**Training sozial-emotionaler Kompetenzen:** Einbindung von Übungen zur sozialen Kompetenz und Konfliktbewältigung in den Unterricht.

### 4. Eltern einbeziehen

**Elternabende:** Informationen zu Beschwerdewegen und Konfliktlösungsstrategien in der Schule vermitteln.

**Transparenz:** Eltern darüber informieren, wie Beschwerden bearbeitet werden und wie sie sich einbringen können.

**Mediation:** Bei Konflikten zwischen Eltern und Schule die Möglichkeit zur neutralen Vermittlung anbieten.

### 5. Altersgerechte Kommunikation und Prävention

**Gefühlstagebücher oder -karten:** Kinder können über Symbole oder Zeichnungen ausdrücken, wie es ihnen geht.

**Spielerische Methoden:** Rollenspiele oder Geschichten zur Konfliktlösung und zum Umgang mit Beschwerden im Unterricht einbauen.

**Regeln für den Umgang:** Mit den Kindern gemeinsam klare Regeln für den Umgang miteinander festlegen (z. B. „Wir sprechen respektvoll miteinander“).

#### 6. Evaluation und Erfolgsmessung

**Feedback von Kindern:** Regelmäßige Umfragen oder Gespräche darüber, ob sie sich gehört und unterstützt fühlen.

**Rückmeldungen der Eltern:** Zufriedenheit der Eltern mit dem Beschwerdemanagement der Schule erfragen.

**Dokumentation von Beschwerden:** Analyse der häufigsten Anliegen und Konflikte, um präventive Maßnahmen zu verstärken.

**Verbesserung des Schulklimas:** Beobachtung von Veränderungen im Miteinander und in der Konflikthäufigkeit.

### **Mögliche Bausteine für ein Beschwerdemanagement in Sonderpädagogischen Bildungs- und Beratungszentren (SBBZ)**

SBBZ zeichnen sich durch ihre heterogene Schülerschaft aus, die spezifische Bedürfnisse und Unterstützungsbedarfe mitbringt. Ein inklusives Beschwerdemanagement muss daher flexibel, niedrigschwellig und barrierefrei gestaltet sein, um allen Beteiligten (Schülerinnen und Schülern, Eltern, Lehrkräften) gerecht zu werden.

#### 1. Barrierefreie Beschwerdewege

**Visuelle und nonverbale Möglichkeiten:** gemeinsame Einführung von Piktogrammen, Symbolkarten oder Tablets mit unterstützenden Kommunikationsapps, die Schülerinnen und Schülern nutzen können, um Beschwerden zu äußern.

**Feedback-Boxen:** Anonymer und barrierefreier Zugang, z. B. durch Boxen mit einfacher Beschriftung oder visuellen Anleitungen.

**Ansprechpersonen vor Ort:** Feste Ansprechpartnerinnen wie Schulsozialarbeit, Inklusionsassistentinnen oder Vertrauenslehrkräfte, die gezielt Unterstützung anbieten.

#### 2. Fortbildung des Personals

**Inklusive Kommunikation:** Fortbildungen für Lehrkräfte und Mitarbeitende im Umgang mit Schülerinnen und Schülern mit Unterstützungsbedarf, insbesondere im Bereich der Unterstützten Kommunikation

**Deeskalationstechniken:** Schulung von Strategien zur Konfliktprävention und -lösung in inklusiven Settings.

**Sensibilisierung für Diversität:** Stärkung der Kompetenzen im Umgang mit individuellen Bedürfnissen und kultureller Vielfalt.

### 3. Partizipation von Schülerinnen und Schülern

**Klassensprecherinnen und Klassensprecher oder Vertrauensgruppen:** Einführung von inklusiven Gruppen, in denen alle Schülerinnen ihre Anliegen einbringen können, z. B. durch Moderatorinnen, die unterstützend agieren.

**Gefühlskarten:** Kinder und Jugendliche können mit Karten oder Zeichnungen verdeutlichen, wie sie sich fühlen oder was sie beschäftigt.

**Peer-Unterstützung:** Aufbau eines Unterstützungsnetzwerks unter Schülerinnen, bei dem stärkere oder erfahrene Schülerinnen andere unterstützen (z. B. durch Streitschlichtung).

### 4. Eltern als Partner einbeziehen

**Barrierefreie Kommunikation:** Bereitstellung von Informationen über das Beschwerdemanagement in leichter Sprache oder/ und in verschiedenen Sprachen.

**Elternabende und Sprechstunden:** Regelmäßige Gelegenheiten für Eltern, Anliegen in einem geschützten Rahmen zu äußern.

**Einbindung in Lösungsstrategien:** Eltern als aktive Partner bei der Bearbeitung von Beschwerden und der Entwicklung von Lösungsansätzen einbeziehen.

### 5. Prävention und Deeskalation

**Regelmäßige Klassenbesprechungen:** Offene Gesprächsrunden, bei denen alle Schülerinnen und Schüler ihre Meinungen und Anliegen äußern können, unterstützt durch visuelle Hilfsmittel.

**Regeln für den Umgang miteinander:** Entwicklung einfacher, klarer Verhaltensregeln, die allen Schüler\*innen verständlich sind.

**Training sozial-emotionaler Kompetenzen:** Spielerische Übungen und Rollenspiele, die das Einfühlungsvermögen und den respektvollen Umgang miteinander fördern.

### 6. Evaluation und Erfolgsmessung

**Anpassung an individuelle Bedürfnisse:** Überprüfung, ob alle Schülerinnen und Schüler Zugang zu den Beschwerdewegen haben und sie nutzen können.

**Zufriedenheit messen:** Feedback von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Mitarbeitenden zu den Prozessen und der Wahrnehmung des Schulklimas.

**Dokumentation und Analyse:** Erfassung und Auswertung von Beschwerden, um häufige Konfliktthemen zu erkennen und proaktiv anzugehen.

**Verbesserung der Inklusion:** Beobachtung, ob sich alle Schülerinnen und Schüler in den Schulalltag einbezogen fühlen und Konflikte reduziert werden.

## Beispiel für ein inklusives Beschwerdesystem

↑  
**Kindgerechter und inklusiver Beschwerdeprozess:**

Schülerinnen und Schüler äußern Beschwerden durch Bilder, Symbole oder Gespräche mit Vertrauenspersonen. Alle Beteiligten verstehen die Wege der Kommunikation.

**Regelmäßige Reflexion:**

Die Klasse bespricht gemeinsam Probleme und entwickelt einfache Lösungen.

**Moderierte Konfliktgespräche:**

Lehrkräfte oder Schulsozialarbeit moderieren Gespräche zwischen Konfliktparteien, angepasst an die individuellen Bedürfnisse.

**Feedback von Eltern und Schüler\*innen:**

Rückmeldungen helfen, das Beschwerdemanagement weiterzuentwickeln und inklusiv zu gestalten.

## Mögliche Bausteine für ein Beschwerdemanagement in

## **weiterführenden Schulen**

An weiterführenden Schulen mit ihren oft größeren Schülerzahlen und unterschiedlichen Interessen von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrkräften ist ein strukturiertes und transparentes Beschwerdemanagement essenziell. Es sollte den Bedürfnissen aller am Schulleben Beteiligten gerecht werden und gleichzeitig die Eigenverantwortung und Selbstständigkeit der Schülerinnen und Schüler in einem demokratischen Umfeld fördern.

### **1. Strukturierte Beschwerdewege**

#### **Anlaufstellen für Beschwerden:**

- Vertrauenslehrkräfte als erste Ansprechpersonen für Schülerinnen und Schüler.
- Schulsozialarbeit oder Beratungslehrkräfte bei komplexen Anliegen.
- Schulleitung für Beschwerden, die auf anderen Ebenen nicht gelöst werden konnten.

#### **Digitale Feedback-Möglichkeiten:**

Einrichten einer anonymen digitalen Plattform oder einer schulischen E-Mail-Adresse für Beschwerden.

#### **Beschwerdebriefkästen:**

An mehreren gut zugänglichen Orten in der Schule (z. B. Pausenhalle, Bibliothek).

### **2. Etablierung klarer Prozesse**

#### **Beschwerdeformulare:**

Einfache, strukturierte Formulare für Schüler\*innen, Eltern und Lehrkräfte, um Anliegen schriftlich zu erfassen.

#### **Transparente Bearbeitungswege:**

Informationen darüber, wie eine Beschwerde bearbeitet wird (z. B. Rückmeldung innerhalb von fünf Werktagen).

#### **Eskalationsstufen:**

Individuelle Klärung - Klärung auf Klassenebene → ggf. Beratung durch Fachpersonal → Einbindung der Schulleitung.

### **3. Partizipation**

#### **Schülermitverantwortung (SMV):**

Aktive Einbindung der Schülervertretung als Ansprechpartner für Schülerbelange. Regelmäßige SMV-Sprechstunden, um Anliegen direkt aufzunehmen.

#### **Streitschlichter-Programme:**

Ausbildung von Schülerinnen als Streitschlichterinnen, um Konflikte unter Gleichaltrigen zu lösen.

Prävention und Konfliktlösung



### **Workshops und Projekte:**

Regelmäßige Projekte zu Themen wie Mobbingprävention, Gewaltfreie Kommunikation oder digitale Konflikte.

### **Klassenrat:**

Einführung von regelmäßigen Klassenbesprechungen, in denen Probleme offen angesprochen und Lösungen erarbeitet werden.

### **Soziale-emotionales Lernen:**

Integration von sozialem Lernen und sozial-emotionalem Lernen in den Unterricht.

## 4. Eltern als Partner einbeziehen

### **Informationsveranstaltungen:**

Eltern über die Beschwerdewege und -möglichkeiten an der Schule informieren.

### **Transparente Kommunikation:**

Bereitstellung von Leitfäden oder Informationen über den Ablauf von Beschwerden (z. B. auf der Schulwebsite).

### **Elternvertretung:**

Elternvertretungen aktiv in die Entwicklung und Überprüfung des Beschwerdemagements einbinden.

## 5. Schulinterne Maßnahmen

### **Schulung des Kollegiums:**

Regelmäßige Fortbildungen zu Konfliktmanagement, Deeskalationstechniken und Kommunikation.

### **Verankerung im Schulprogramm:**

Das Beschwerdemanagement als festen Bestandteil des Schulprogramms definieren.

## 6. Evaluation und Anpassung:

Regelmäßige Überprüfung der Prozesse durch schulinterne Umfragen bei Schülerninnen und Schülern, Eltern und Lehrkräften.