



DSK Anliegen- und Lösungsverfahren / DSK Concerns Resolution Procedure

Angelehnt an:

- Elternvertrag 5.2._I -Erklärung der Eltern / Erziehungsberechtigten
 - Verhaltenskodex gültig für alle Schüler*innen
 - Arbeitsvertrag und Verhaltenskodex für Angestellte und Lehrer*innen (SACE Code of Professional Ethics)
 - Alle geltenden Verhaltensrichtlinien und Ordnungen der DSK
- Im Bewusstsein potentieller unterschiedlicher Machtdynamik zwischen beteiligten Parteien (aufgrund etwa von Alter, Stellung im Schulsystem, Sprache, Geschlecht, Ethnizität, Herkunft etc) ist das folgende Verfahren so flexibel gestaltet, dass eine solche Dynamik gegebenenfalls

Einleitung

Ein positives Schulumfeld ist für Schüler, Eltern, Erziehungsberechtigte, Lehrer und Mitarbeiter der Schule gleichermaßen eine wichtige Grundlage für gute Zusammenarbeit und bietet die Basis für ein optimales Lehr- und Lernerlebnis. Eine wichtige Voraussetzung für ein solch positives Schulumfeld ist eine adressatengerechte Kommunikation - gekennzeichnet durch gegenseitige Wertschätzung und respektvollen Umgang.

Als Teil der DSK Familie ist konstruktives und ebenso kritisches Feedback willkommen, da es die Grundlage für Verbesserung und Weiterentwicklung aller Beteiligten bedeuten und somit zur Verbesserung des Schulklimas beitragen kann und soll. Unter Feedback verstehen wir Verbesserungsvorschläge, Anliegen, Bedenken und Beschwerden, die im konkreten Zusammenhang mit der Schule stehen (der Anwendungsbereich bestimmt sich auch nach den jeweils zutreffenden Ordnungen der DSK). Alle Lehrkräfte erhalten mindestens ein- bis zweimal im Schuljahr ein Feedback von Schülern mittels entsprechender Fragebögen. Dies ist ein proaktiver Ansatz, um Herausforderungen im täglichen Lehr- und Lernbetrieb oder im persönlichen Umgang zu erkennen und gemeinsam nach guten Lösungen zu suchen, Konflikte oder Missverständnisse zu entschärfen oder zu verhindern. Dennoch kann es im Schulleben Situationen oder Konflikte geben, die sich auf der o.g. Ebene nicht vermeiden oder klären lassen. Das folgende Verfahren, das von Vertretern der Schulgemeinschaft entwickelt wurde, soll dazu dienen, dass Konfliktsituationen frühzeitig erkannt, kommuniziert und von allen Beteiligten respektvoll und nachvollziehbar bearbeitet werden können. Das Verfahren soll eine weiterhin vertrauensvolle Zusammenarbeit unterstützen und das Lösen von Konflikten zeitnah, transparent und fair gestalten.

Im Bewusstsein potentieller unterschiedlicher Machtdynamik zwischen beteiligten Parteien (aufgrund etwa von Alter, Stellung im Schulsystem, Sprache, Geschlecht, Ethnizität, Herkunft etc) ist das folgende Verfahren so flexibel gestaltet, dass eine solche Dynamik gegebenenfalls bestmöglich ausgeglichen werden kann (etwa durch Vertretung, Anonymität, oder die Option, Experten heranzuziehen). Alle Beteiligten müssen sich potentieller Machtdynamik bewusst sein und dieser - sofern im Einzelfall angemessen - im Sinne der Fairness so weit wie möglich entgegenwirken (z.B. durch die Wahl des Ortes, der Zeit, der Sprache und der hinzugezogenen Person(en), das Achten auf Redezeit und Redereihenfolge, sensibles Nachfragen, offenes und aufrichtiges Zuhören, ggfs. Abbruch und Heranziehen von Unterstützung oder Experten, etc.)".

Verfahren zur Lösung des Anliegens:

- A. *Vom folgenden Verfahren kann abgewichen werden, wenn die Schwere des Vorfalls eine direkte Eskalation erfordert. Für Hilfe bei der Einschätzung der Schwere bitte jeweils zutreffende DSK Ordnung oder Verhaltensrichtlinie heranziehen oder an Klassenlehrer*in, HOD, Stufenleiter*in, Star Centre, Lehrerbeirat, SRC, Vertrauenslehrer*in oder Schulleitung wenden. Mittelschwerer oder wiederholter Vorfall → Stufenleitung; Schwerer oder wiederholter mittelschwerer Vorfall → Schulleitung (siehe auch Beispiele in einzelnen Ordnungen, siehe Diagramm zur Konfliktlösung).*
- B. *Parteien können eine/n Vertreter*in zur Unterstützung hinzuziehen (z.B. aus Schülerschaft, Kollegium, SRC, Star Center, , Elternschaft), oder sich vertreten lassen und anonym bleiben (Ausnahme: Disziplinarverfahren), wenn dies angemessen und nötig ist.*
 - a. *Der/die Adressatin ist einverstanden, dass der/die Beschwerdeführer*in anonym bleibt. Ist dies nicht der Fall, kann keine informelle Weiterbearbeitung erfolgen.*
 - b. *Es liegen eindeutige, zweifelsfreie Beweise vor, die eine Identifikation des/der Beschwerdeführeres entbehrllich machen.*
 - c. *In allen anderen Fällen ist insbesondere eine disziplinarische Verfolgung nur möglich, wenn der Adressat die Identität des Beschwerdeführers kennt.*
- C. *Grundsätzlich wird das Protokoll vom Vorbringer des Anliegens (oder Vertreter*in) geführt. Der Adressat, die Adressatin kann dem widersprechen, woraufhin einvernehmlich eine neutrale Person zum Protokollanten ernannt wird. Beide Parteien müssen dem Protokoll zustimmen bzw. ihre abweichenden Positionen entsprechend vermerken.*
- D. *Rückmeldung an die Beteiligten mit dem Ergebnis findet nach jeder Phase innerhalb der angegebenen Timeline statt.*
- E. *Falls Teilschritte seitens einer beteiligten Person mehr Zeit erfordern, informiert sie die anderen Verfahrensbeteiligten über die Verzögerung und nennt einen zeitnahen neuen Termin.*

- F. *Es wird bei der Prüfung jedes Anliegens darauf geachtet, dass weder der/die Anliegens Führer*in noch der/die Adressatin benachteiligt werden und der/die Adressat*in und andere Beteiligte nicht beeinträchtigt werden, wenn sich das Anliegen als unbegründet herausstellt. (Care will be taken during each investigation of a grievance that the aggrieved person is not disadvantaged, and that the position of other parties is not prejudiced if the grievance is found to be groundless.)*
- G. *Das Hinzuziehen von externen Experten sollte auf folgende Fälle beschränkt werden:*
- a. Bei unklarer Sachlage oder wenn zur Bewertung eines Sachverhalts offensichtliche keine hausinterne Expertise zur Verfügung steht bzw. wenn für die/den internen Expert*in ggf. ein Interessenskonflikt oder eine Schweigepflicht besteht
 - b. Vorgänge / Beschwerden, die ggf. schwerwiegende Disziplinarmaßnahmen bzw. (arbeits-)rechtliche Konsequenzen beinhalten können

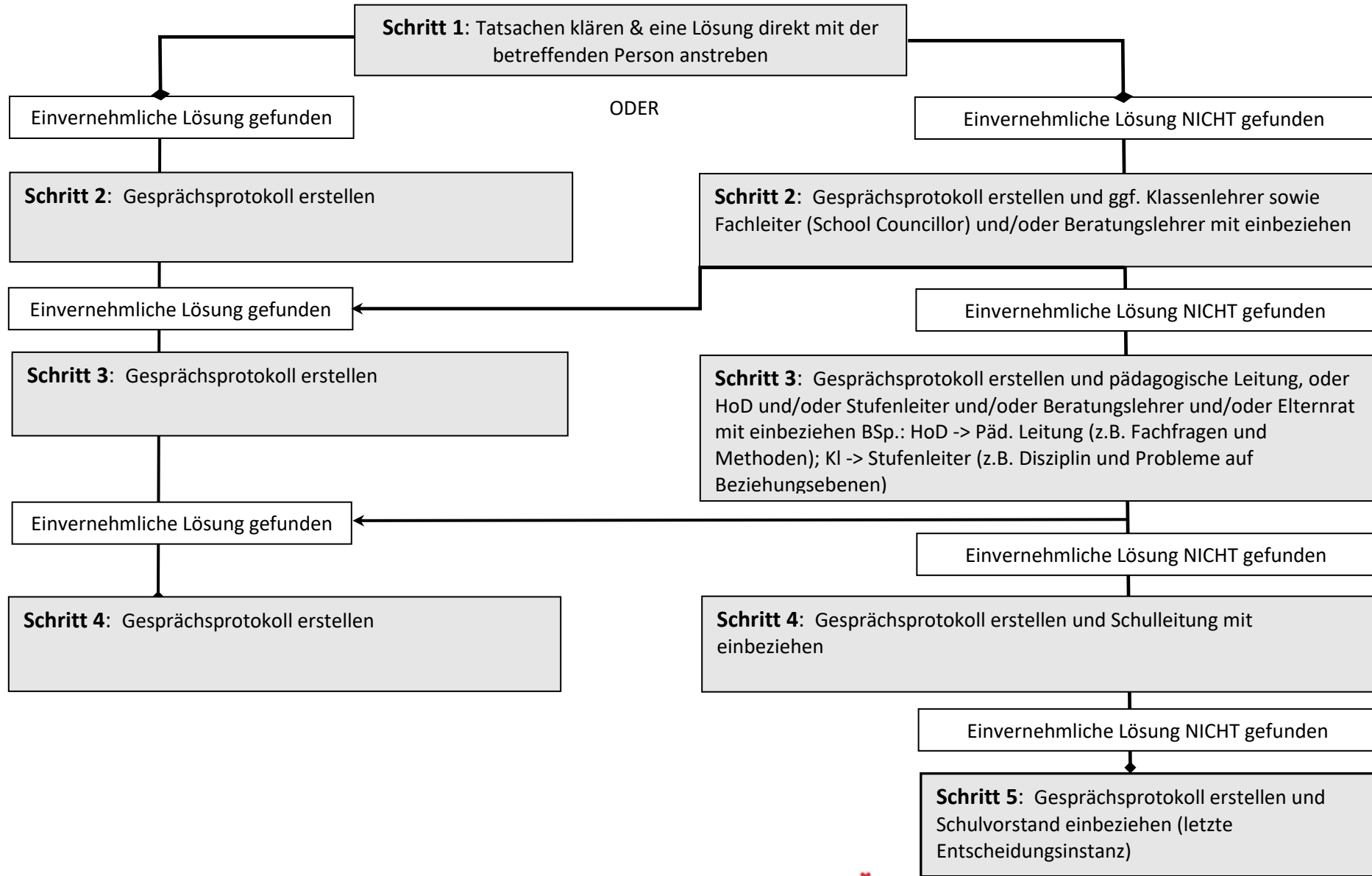
Phase	Beschreibung	Beteiligte	Timeline c)
<p>1) Vorbringen des Anliegens beim Adressaten, Versuch einer Einigung und schriftliche Zusammenfassung.</p> <p><i>Bei schwerwiegenden Anliegen kann im Bedarfsfall Phase 1 übersprungen werden.</i></p>	<p>A) Schüler, Eltern, Angestellte der DSK und Lehrer können die Ereignisse im Zusammenhang mit dem Anliegen direkt mit der betreffenden Person kommunizieren und zu klären versuchen, um sicherzustellen, dass sie die richtigen Fakten zu und das richtige Verständnis von dem Vorfall haben. Grundsätzlich kann eine Vertrauensperson vom Betroffenen nominiert werden, entweder um Beistand zu leisten oder die Person im Gespräch zu vertreten.</p> <p>B) Bei Bedarf kann der Vorbringer des Anliegens anonym bleiben (mit Ausnahme von Disziplinarverfahren).</p> <p>B) Adressat hat Gelegenheit, Stellung zu dem Anliegen zu nehmen und gegebenenfalls Schritte zur Abhilfe / Lösung vorzuschlagen (Verpflichtung zur Besserung, mündl. /schriftl. Entschuldigung, Wiedergutmachung u.a.). Die Parteien versuchen sich im respektvollen Austausch zu einigen.</p> <p>C) Schriftliche Zusammenfassung: Protokollerstellung des Anliegens. Von beiden Parteien zu unterschreiben. Sollte eine Partei mit dem Ergebnis nicht zufrieden sein, wird dies im Protokoll dokumentiert.</p> <p>D) Einigung / Abschluss des ersten Verfahrensschritts oder Übergang in Phase 2.</p>	<p>Alle betroffenen Parteien im Konflikt und/oder ihre Vertreter*in ^{B)}</p> <p>Protokoll ^{C)}</p>	

<p>2) Eskalation im Fall von Nicht-Einigung</p>	<p>Falls die Beteiligten nicht zu einer Einigung gekommen sind, wird die nächsthöhere Instanz hinzugezogen / konsultiert mit dem Ziel, bestenfalls eine einvernehmliche Lösung zu finden.</p> <p>Die Eskalationsstufen sind grundsätzlich:</p> <p>Adressat = Schüler*in</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Klassenlehrer*in II. Stufenleiter III. Schulleitung IV. Vorstand <p>Adressat = Lehrer*in</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Klassenlehrer*in II. Fachleiter*in (HoD) III. Stufenleiter IV. Schulleitung V. Vorstand <p>Adressat = Mitarbeiter</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Vorgesetzte/r II. Personalabteilung III. Schulleitung IV. Vorstand <p>Adressat = Elternteil / Erziehungsberechtigte/r</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Klassenlehrer*in II. Schulleitung III. Vorstand <p>Falls aufgrund der Art oder Umstände des Anliegens angemessen und nötig, können Stufen übersprungen oder Star Centre, Beratungslehrer*in, Lehrerbeirat oder Elternvertreter oder Elternrat herangezogen werden. Notwendigkeit der Unterstützung (durch andere dazu ermächtigte Gremien oder interne/ externe</p>	<p>Beteiligte Vertreter</p> <p>Bei Bedarf kann Gespräch zunächst ohne Adressat*in stattfinden</p>	<p>1 Schulwoche</p>
--	--	---	---------------------

	<p>Experten) wird durch hinzugezogene Instanz abgemessen und kann ggf. entsprechend zugewiesen werden.</p> <p><i>Siehe Flow- Diagramm zur Konfliktlösung</i></p>		
3) Ermittlungs-, Klärungs- und Tatsachenüberprüfung	Zuständige Instanz (je nach Eskalationsstufe, s. Phase 2) prüft das Anliegen, sammelt Fakten, befragt Beteiligte und gegebenenfalls Zeugen.	Zuständige Instanz, Betroffene und mögliche Zeugen	1 Schulwoche
4) Schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse der Überprüfungsphase, der Bewertung und der Maßnahmen:	<p>Schritte und Maßnahmen werden vorgeschlagen, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keine weiteren Maßnahmen - Pädagogische Maßnahmen, Sensibilisierung, Training (skills building) - Mediation (resolution activities, restorative steps) - Counselling - Disziplinarmaßnahmen - Hinzuziehen von Experten (intern oder extern) - Weitergabe / Information der Strafverfolgungsbehörden. <p>Termine für Umsetzung und Evaluierung der Maßnahme werden festgelegt.</p>	<p>Zuständige Instanz</p> <p>Disziplinarmaßnahmen treffen ausschließlich die im Verhaltenskodex bzw. der Satzung des Schulvereins dafür vorgesehenen Gremien.</p>	Möglichst innerhalb von 2 Werktagen (Disziplinarische Maßnahmen sind zeitlich auszugrenzen)
5) Rückmeldung und Feedback	<p>Anliegensvorbringer*in wird über das Ergebnis der Prüfung informiert (Bewertung der Schwere und Kategorie von Maßnahmen, siehe Bsp. unten).</p> <p>Adressat*in wird über die Bewertung und beschlossene Maßnahmen informiert.</p>	Zuständige Instanz	2 Werktage
6) Eskalation im Fall von Unzufriedenheit / Widerspruchsverfahren	Falls eine/r der Beteiligten mit der getroffenen Entscheidung nicht einverstanden ist, wird die nächsthöhere Instanz hinzugezogen / konsultiert (siehe Phase 2).	Beteiligte	1 Woche

	Für Widersprüche im Fall von Disziplinarmaßnahmen (z.B. Schulausschluss, Kündigung) gelten die entsprechenden Vorschriften (Verhaltenskodex, Arbeitsvertrag, Elternvertrag etc.).		
7) Umsetzung der getroffenen Maßnahmen	Beschlossene Schritte werden innerhalb der festgesetzten Zeit durchlaufen.	Je nach Maßnahme	Je nach Maßnahme
8) Evaluierung	Evaluierung des Erfolgs der Maßnahme Beteiligte werden eingeladen, schriftlich Feedback zum Verfahren und Ergebnis zu geben; Möglichkeit eines Feedbackgesprächs. Gegebenenfalls weitere Eskalation (siehe Phase 2)	Zuständige Instanz lädt ein und empfängt Feedback; Anliegensführer*in bzw. Vertreter*in und Adressat*in geben Feedback	1 Woche
9) Report und Tracking	Protokolle aller durchlaufenen Phasen werden in der Akte (POPIA gerecht aufbewahrt) der/s Adressat*in und Anliegensführer*in (falls bekannt) gespeichert, wenn nicht (in leichten Fällen) die Beteiligten einvernehmlich etwas anderes entscheiden. Eine Kopie geht beiden Parteien zu. In einer gesicherten, zugriffsbeschränkten, zentralen DSK Datenbank werden anonymisierte Eckdaten der Fälle gesammelt (Kategorie, Schwere, gerechtfertigt oder nicht, Einigung erzielt oder nicht, getroffene Maßnahmen, Feedback der Beteiligten), um Trends und systemische Probleme erkennen und angemessen angehen zu können.	Verwaltung	Nach jeder Phase

Diagramm zur Konfliktlösung:



Formular zur Lösung des Anliegens

Datum des Anliegens: _____

Datum der Gesprächsnotiz, falls abweichend vom Datum des Geschehens: _____

Hinweise / zusätzliche Information zum Anliegen: _____

Protokollant: _____

Anliegen vorgebracht / thematisiert von: _____

Zusätzlich anwesend/ begleitet von: _____

Position / Rolle in der Schule: _____

Tel: _____ Email: _____

Unterstützt von:

Name und Nachname: _____

Position: _____

Verweis auf geltenden Verhaltensrichtlinien und Ordnungen der DSK

Unterstützung notwendig: Ja / Nein

Falls ja, durch wen:

Unterstützt von:

Name und Nachname: _____

Position: _____

Erklärung:

Beschreibung des Geschehens / Erläuterung des Anliegens/Konflikts / unterstützende Beweise, Zeugen (Darlegung aller Details zu dem Vorfall) durch Anliegensvorbringer*in:

Stellungnahme durch Adressat*in:
Antwort / Reaktion Empfängers zum Anliegen:

Standardisierter Ablauf des Verfahrens, weitere Schritte:
Stellungnahme durch Adressat*in:

Angestrebtes Ergebnis des Gesprächs (auch Gründe für das Zusammentreffen):

Anliegen: erledigt nicht erledigt

Nicht erledigt, folgen Sie dem Prozess des Flussdiagramms
Nächste Schritte? Welche Maßnahmen müssen bis wann ergriffen werden?

Feedback - Datum, falls notwendig: _____

Protokollant: _____

- ❖ Dieses Besprechungsformular muss an alle Beteiligten und den/die Stufenleiter*in / den zuständigen Vorgesetzten gesendet werden, mit der Bitte an die Eltern, ihre Zustimmung zur Vollständigkeit des Protokolls zu geben. Die Bestätigungs-E-Mail gilt in diesem Fall als „Unterschrift“.

Unterschrift
(Vorbringer des Anliegens)

Unterschrift
(Empfänger des Anliegens)
