

Beschwerde- und Konfliktmanagement am Seminar (Auszug)

Ziele

- konstruktive, wertschätzende Grundhaltung aller Beteiligten
- einvernehmliche Lösung des Konfliktes (wo möglich)
- möglichst gleichsinniges, transparentes und abgestimmtes Vorgehen bei ähnlich gelagerten Fällen
- Rollenklarheit bei allen Beteiligten
- abgestimmte und geregelte Beteiligung dritter Personen/Gremien

Grundsätzliche Unterscheidung

Formale Anliegen, z.B.

- Anzeige von Ausbildungsmängeln
- Gegendarstellung, Widerspruch
- Anträge auf Neuzuweisung

„Die Ausbildung verläuft nicht gemäß OVP.“
 „Ich bin nicht über meinen Leistungsstand informiert worden.“
 „Warum muss ich im Fachseminar XY ... machen?“
 „Ich bin mit meiner Langzeitbeurteilung nicht einverstanden.“

Informelle Anliegen, z.B.

- Beschwerde
- Kritik

„Die Leistungsanforderungen im Fachseminar sind nicht transparent.“
 „XY kommuniziert hinter meinem Rücken mit...“
 „XY verhält sich unprofessionell.“

Vorgehen

In jedem Fall erfolgt der Kontakt zunächst zwischen den beteiligten Personen, falls so keine Abhilfe geschaffen werden kann, erfolgt ein/e..

Kontakt zur Seminarleitung und z.B. ein/e

- Erläuterung der Hintergründe
- Klärung der Rechtslage
- Entscheidung/Maßnahme/Moderation
- Anlage eines Vorgangs (Personalakte)
- Weiterleitung an die Behörde
- Rückführung an das Seminar
- Prüfung, ob dort Abhilfe möglich ist
- ...

Beteiligung weiterer Personen, z.B. der/s

- Sprecherrates der LAA (zur Beratung)
- Sprecherrates des Kollegiums (zur Beratung)
- externen Moderation (KSL anderer Seminare, Seminarleitung...)
- Konfliktausschusses (je zwei gewählte Vertreterinnen bzw. Vertreter der Fachleitungen und LAA)
- ...

Eine Dokumentation erfolgt je nach Fall über die Beteiligten, die Seminarleitung und/oder die Behörde. Problemanzeigen sind grundsätzlich gut, sie helfen uns dabei, uns weiterzuentwickeln.