



## Wangari-Maathai-Internationale-Schule

2. Internationale Schule Berlin  
Babelsberger Straße 24  
10715 Berlin  
0049 (0)30 857 589 45

### **Beschwerdemanagement an der WMIS**

Um ein positives Schulklima zu gestalten, wünschen wir uns an der WMIS eine offene und ehrliche Kommunikation. Es ist nicht ungewöhnlich, dass im Schulalltag Konflikte entstehen. Diese lassen sich am Besten lösen, wenn sich alle Beteiligten an vorgegebene Handlungsempfehlungen halten. So können positive Veränderungsprozesse eingeleitet werden.

#### **Handlungsempfehlungen:**

Bitte prüfen Sie ruhig und sachlich vor einem Gespräch den Schweregrad des Problems und wägen Sie ab, ob eine Konfliktaustragung zielführend ist.

Beschwerdegespräche sollten:

- nicht zwischen Tür und Angel geführt werden, sondern mit Termin verabredet werden
- sachlich und respektvoll geführt werden
- Wünsche und Gefühle zulassen
- Personen des Vertrauens für beide Seite zulassen
- vertraulich sein

Bitte beachten Sie, dass Ihr Gegenüber eventuell nicht Muttersprachler ist und seien Sie bitte deshalb verständnisvoll, wenn der Ausdruck nicht Ihren muttersprachlichen Erwartungen Stand hält.

#### **Wichtig und sinnvoll ist außerdem:**

- Gespräche zu protokollieren
- Schwierigkeiten zunächst genau an der Stelle anzusprechen, an der sie auftauchen
- Erst wenn Konflikte an dieser Stelle nicht gelöst werden können, ist es sinnvoll, sich an die nächste Ebene zu wenden (siehe Grafik)
- Inhalte der Gespräch vertraulich zu behandeln



### **(Fach)lehrer\*in/ Erzieher**

bei spezifischen  
individuellen Fragen/  
Beschwerden, die den  
jeweiligen  
Fachunterricht betreffen



### **Klassenleitung**

bei weiterhin  
**ungeklärten  
individuellen**  
Fragen/Konflikten mit  
der Fachlehrer\*in  
bei Fragen/ Konflikten  
im Klassenkontext



### **Schulleitung**

bei weiterhin  
**ungeklärten** Fragen/  
Konflikten mit  
Klassenleitung  
bei Fragen/  
Beschwerden zum  
Thema Schulmanagement

Klassensprecher  
bei Fragen, die die  
gesamte Klasse betreffen

Klassensprecher  
bei Fragen, die die  
gesamte Klasse betreffen



## Wangari-Maathai-Internationale-Schule

2. Internationale Schule Berlin  
Babelsberger Straße 24  
10715 Berlin  
0049 (0)30 857 589 45

### Complaints Management

In order to create a positive school climate, we at WMIS wish for open and honest communication. It is not unusual for conflicts to arise in everyday school life. These can best be resolved if all those involved adhere to prescribed recommendations for action. In this way, positive change processes can be initiated

Recommendations for action:

Please check the severity of the problem calmly and objectively before a discussion. Take some time to think whether it is worthwhile to address the conflict. If you feel it is, then don't hesitate to address the conflict.

Complaint discussions should:

- be arranged by appointment
- happen in an objective and respectful way
- allow wishes and feelings
- allow persons of trust for both side
- be confidential

Please note that your counterpart may not be a native speaker, so please be understanding if the expression does not stand up to your native-speaker expectations.

It is also important and useful to:

- take notes of the main points of the conversations
- address difficulties at the exact place where they occur
- turn to the next level if conflicts cannot be resolved (see diagram)
- keep the contents of the interview confidential



### subject teacher/ educators

for specific  
questions/complaints  
concerning the  
respective subject  
matter



### classroom teacher

in case of **further  
unresolved  
questions/conflicts**  
with the subject teacher  
for questions/ conflicts  
within the class context



### school management

in case of **still  
unresolved  
questions/conflicts**  
with class leadership  
for questions /  
complaints concerning  
the school management

Class representatives  
on issues that affect the  
whole class

Class representatives  
on issues that affect the  
whole class