

Beschwerdemanagement (**und Mediation**) in der Fakultät II  
Wie wollen wir es leben? Eine Ideensammlung als Diskussionsvorlage

Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements. Bisher gibt es weder über das QZS noch in der Fakultät II eine definierte Vorgehensweise.

Studierenden, Lehrenden oder Mitarbeitenden fällt etwas auf, das ihrer Meinung nach verbesserungswürdig ist. Es gibt die unterschiedlichsten Wege, das zu kommunizieren:

Lehrende und deren Mitarbeiter\*innen haben immer die Möglichkeit direkt auf einzelne Studierende oder die komplette Kohorte zu zugehen und Probleme dort direkt anzusprechen.

Im Folgenden wird daher vorrangig die Sicht der Studierenden betrachtet:

Zunächst sollte ein direktes Gespräch der Betroffenen untereinander gesucht werden. **Studierende bitten Lehrende um ein Gespräch.**

Im Falle einer möglichen Eskalation können Mittler\*innen stufenweise einbezogen werden:

1. Bei im direkten Gespräch nicht lösbaren Problemen (bzw. Furcht vor Repressionen), kann zunächst der Austausch mit der jeweiligen Fachschaft gesucht werden (als Gespräch auf Augenhöhe)
2. Studienberatung, (Studiengangskoordination) und/oder Studiengangsverantwortliche können bei Bedarf einbezogen werden
3. Probleme können im Jahresgespräch (oft wenig zeitnah, weil nur einmal pro Jahr) thematisiert und diskutiert werden (follow-up)
4. Die QM-Koordination als neutrale Mittler\*in sollte/könnte Problempunkte im Jahresgespräch moderieren. Sie/er steht darüber hinaus zu jedem Zeitpunkt als neutrale Person als Beratung und Ansprechpartner\*in zur Verfügung.
5. Prodekan\*in für Qualitätsmanagement kann einbezogen werden
6. Über die Website des QZS (Qualitätszentrum Siegen), die die Funktion der Ombudsstelle hat, können Beschwerden bei (vor allem unlösbaren) Problemen eingereicht werden (ggf. anonym)

Der direkte Kontakt mit der Person, die verantwortlich ist, ist immer die beste Lösung. Dies ist nicht in jedem Fall seitens der Person, die das Problem benennt, möglich. Der häufigste Fall ist, dass die Person noch nicht die Prüfung bei dem/der Lehrenden bestanden hat und persönliche Nachteile befürchtet.

Wir schlagen vor, dass Probleme zuerst zwischen den Betroffenen, dann erst innerhalb des Fachs, folgend innerhalb der Fakultät besprochen werden, bevor sich als letzte Instanz das Beschwerdemanagement des QZS damit befasst.

Es steht dennoch allen Beteiligten frei, sich zu jedem Zeitpunkt an das Beschwerdemanagement des QZS zu wenden.

Sowohl bei Lehrenden als auch bei den Studiengangs-Koordinatoren ist es vorgekommen, dass es Loyalitätskonflikte gab im Sinne von: „Ich möchte ungern dem Kollegen / der Kollegin sagen, was mir zu Ohren gekommen ist und das Thema verfolgen.“

Die Problemsammlung und -adressierung kann auch über externe Abteilungen wie das ZLB oder das QZS erfolgen. Es ist vorgekommen, dass das QZS direkt an Lehrende der Fakultät herangetreten ist und sie mit Äußerungen von Studierenden konfrontiert hat. Es gibt bisher keine definierte Einbindung der Fakultät. Eine Weiterverfolgung bzw. follow-up durch das QZS fand in o.g. Fällen nicht statt.

Welche Vorschläge haben die Mitglieder der QM-Kommission?

Braucht es eine definierte Vorgehensweise? Wie könnte diese aussehen?