

Schule ist ein Ort, an dem Konflikte, Missverständnisse und auch Enttäuschungen z.B. aufgrund von Noten, Gruppendynamik, Stress, Zeitdruck uvm. vorkommen.

Wird ein Unmut zum Problem, kann es von Schüler/innen, Eltern oder Betrieben mündlich oder schriftlich als Beschwerde formuliert werden, damit

- ein konstruktiver und transparenter Umgang mit dem Problem angestrebt wird.
- das frühzeitige Erkennen von Defiziten und somit ein frühzeitiges Gegensteuern ermöglicht wird
- einer möglichen Eskalation vorgebeugt wird.

Umgang mit Beschwerden von Schüler/innen, Eltern und Betrieben

1. Beschwerdeweg einhalten

Die Bearbeitung von Beschwerden/Konflikten hat dort zu beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen:

1. Zuerst muss die Beschwerde von Schüler/innen oder Eltern oder Betrieben bei der **betroffenen Lehrkraft** vorgetragen werden.
2. Bei fehlender Lösung des Problems wendet sich die beschwerende Partei an den/die **Klassenlehrer/in** oder Tutor/in oder Vertrauenslehrer/in. Danach kann der/die Bildungsgangleiter/in und der/die **Abteilungsleiter/in** hinzugezogen werden.
3. Ist auf diesen Ebenen keine Lösung zu erzielen, berät die **Schulleitung** über das Problem.
4. Wenn keine innerschulische Lösung möglich ist, wendet sich die beschwerende Partei an die **Schulaufsicht**.

2. Auswertung

1. **Vereinbarungen anstreben:** Auf jeder Ebene des Beschwerdewegs sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.
2. **Vereinbarungen dokumentieren** (siehe Anlage):
Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen anhand des Gesprächsprotokolls festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarung.
3. **Unterstützung:**
Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und des Personalausschusses der Schule dies im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.
Liegen im individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

3. Ausnahmen

1. Gehen **direkt bei der Schulleitung** Beschwerden ein, verweist diese auf das schulinterne Beschwerdemanagement. Allerdings klärt die Schulleitung die Beschwerde bezüglich der Zuständigkeit, kann Unterstützung anbieten, gibt aber keine Stellungnahme ab.
2. **Problem mit großer Tragweite**, z.B. bei Dienstpflichtverletzung oder sexuellem Übergriff:
 - Die Schulleitung muss unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes sorgen. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.
 - Die Schulbehörde wird informiert, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

Anlage **Vereinbarungen:**

1. Teilnehmer des Gesprächs am _____ (Datum/Uhrzeit)	
Name:	(ggf.) Funktion

2. Vereinbarungen/Verabredete Maßnahmen:

3. Weiterer Verfahrensweg (z.B. Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen)

4. Unterschriften aller Gesprächsteilnehmer

Anlage: **Störungsplakat**, als Anhang an die Schulordnung

