Beschwerdemanagement an der Beruflichen Schule Ahrensburg

Stand: Dezember 2022

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3

1. Wie bringe ich eine Beschwerde auf den Weg? 4

2. Beschwerdekonstellationen 5

2.1 Beschwerden von Schüler über Mitschüler 5

2.2 Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte 5

2.3 Beschwerden von Lehrkräften über Schüler 5

2.4 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte 5

2.5 Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte 6

2.6 Beschwerden von Lehrkräften über Führungspersonen 6

2.7 Beschwerden von der Abteilungsleitung über Lehrkräfte 6

2.8 Beschwerden von Betrieben 6

3. Auswertung 8

4. Empfehlungen 9

5. Anlagen 10

5.1 Vorlage Beschwerde für Stufe 1- Schüler/in direkte Ansprache der Lehrkraft 11

5.2 Vorlage Beschwerde für Stufe 2- Abteilungsleitung 12

5.3 Vorlage Beschwerde für Stufe 3- Schulleitung 13

Vorwort

Qualität ist kein Zufall, sie ist immer das Ergebnis angestrengten Denkens.

John Ruskin (1819 - 1900)

Liebe Schülerinnen und Schüler,

sehr geehrte Eltern, Erziehungsberechtigte, Ausbilderinnen und Ausbilder,

sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

das schulische Leben ist durch vielerlei Kontakte zwischen verschiedenen Personen gekennzeichnet. Glücklicherweise verlaufen die meisten dieser Kontakte unproblematisch. Dennoch kann es auch zu Situationen kommen, die Unstimmigkeit, Ärger und Wut nach sich ziehen. Die Schule ist ein Ort, an dem neben dem klassischen Schulstoff auch gelernt werden soll, mit problematischen Situationen professionell umzugehen. Daher ist es für uns besonders wichtig, ein Vorgehen zu entwickeln, welches uns bei Problemen ein einheitliches Vorgehen ermöglicht.

Der vorliegende Leitfaden soll Schülern und Lehrern als Unterstützung dienen. Damit wir unserem Ziel des professionellen Umgangs in Problemsituationen ein Stück näherkommen, sind wir stets für Anregungen und Kritik dankbar.

Mit besten Grüßen

Schulleitung und Kollegium der BSA

1. Wie bringe ich eine Beschwerde auf den Weg?

Grundsätzlich gilt immer:

Eine Beschwerde ist zunächst dort anzubringen, wo ein Problem aufgetreten ist (z.B. Schülerin/Schüler an Lehrerin/Lehrer). Überall dort, wo Menschen zusammenarbeiten, bestehen persönliche Verbindungen zwischen ihnen, daher ist es professionell, eine Unklarheit oder Verstimmung zunächst mit dem direkt Betroffenen versuchen zu klären. Erst wenn ein direktes Gespräch nicht hilfreich oder ergebnislos ist, soll nach pädagogischem Ermessen die nächste Instanz kontaktiert werden.

Es gibt verschiedene Konstellationen, unter denen eine Beschwerde auftreten kann. Diese Situationen werden im Folgenden dargestellt:

2. Beschwerdekonstellationen

2.1 Beschwerden von Schülern über Mitschüler

Die betroffenen Schülerinnen oder Schüler sprechen zuerst miteinander, um eine Lösung des Problems herbeizuführen. Auch eine Vermittlung der Klassensprecherinnen/ Klassensprecher kann eine Möglichkeit darstellen. Wird dadurch keine Lösung gefunden, treten die Schülerinnen oder Schüler an die Klassenlehrkraft heran. Die Klassenlehrkraft moderiert ein Gespräch zwischen den beiden Parteien. Wird der Konflikt nicht gelöst, werden weitere Lehrkräfte oder unser multiprofessionelles Team (z. B. Sozialpädagoginnen/ Sozialpädagogen, Schulpsychologin/ Schulpsychologe) in die Konfliktlösung mit eingebunden. Gegebenenfalls können die Erziehungsberechtigten mit eingebunden werden. Kommt es zu keiner Lösung der Situation, wird als nächste Instanz die Abteilungsleitung informiert. Die Abteilungsleitung führt ein Gespräch mit allen Beteiligten. Wurde weiterhin keine Lösung herbeigeführt, wird die Schulleitung hinzugezogen. Gemeinsam werden Lösungen angestrebt und ggf. können Maßnahmen eingeleitet werden.

2.2 Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte

Der Schüler / die betroffene Schülerin spricht persönlich oder ggf. in Begleitung von Mitschülern oder der Klassenlehrkraft mit der betroffenen Lehrkraft. Führt dies zu keiner Lösung, wendet sich der Schüler / die Schülerin an die Klassenlehrkraft oder an unser multiprofessionelles Team. Ggf. erfolgt eine Einbeziehung der Erziehungsberechtigten, um eine gemeinsame Konfliktlösung voranzubringen. Wird der Konflikt dadurch nicht gelöst, besteht die Möglichkeit, sich an die Verbindungslehrkräfte zu wenden. Falls der Konflikt nicht gelöst wird, informiert die Klassenlehrkraft oder die Verbindungslehrkraft die Abteilungsleitung. Kommt es in weiteren Gesprächen zu keiner Lösung, benachrichtigt die Abteilungsleitung die Schulleitung und diese versucht ein Resultat zu erzielen.

2.3 Beschwerden von Lehrkräften über Schüler

Die Lehrkraft führt ein persönliches Gespräch mit dem betroffenen Schüler / der betroffenen Schülerin. Die Klassenleitung wird mit hinzugezogen, die dann gegebenenfalls die Erziehungsberechtigten informiert und zu gemeinsamen Gesprächen bittet. Sofern es zu keiner Lösung des Konfliktes kommt, kann die Klassenleitung eine Klassenkonferenz, nach Absprache mit der Abteilungsleitung, einberufen. Die Klassenkonferenz kann Erziehungsmaßnahmen ergreifen und einleiten. Kommt es zu keiner Lösung, wird die Schulleitung hinzugezogen, die in Gesprächen mit allen Beteiligten Erziehungs- oder Ordnungsmaßnahmen einleiten kann.

2.4 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte

Die Erziehungsberechtigten nehmen Kontakt zu der betroffenen Lehrkraft auf und führen ein direktes Gespräch. Falls keine Klärung herbeigeführt werden kann, wenden sich die Erziehungsberechtigten an die Klassenleitung der Schülerin / des Schülers. Falls es bei Gesprächen, die durch die Klassenleitung geführt werden, zu keinen Ergebnissen kommt, wird die Abteilungsleitung und ggf. die Schulleitung informiert. In folgenden Gesprächen können Lösungen besprochen und ggf. Maßnahmen angeordnet werden.

2.5 Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte

Beide Parteien besprechen direkt den anliegenden Konflikt. Wird durch dieses Gespräch keine Lösung gefunden, kann der örtliche Personalrat hinzugezogen werden. Sofern sich durch weiterführende Gespräche keine Lösung ergibt, kann die Abteilungsleitung oder ggf. die Schulleitung hinzugezogen werden. In folgenden Gesprächen können Lösungen besprochen und ggf. Maßnahmen angeordnet werden. Ebenso ist eine Beteiligung des multiprofessionellen Teams möglich

2.6 Beschwerden von Lehrkräften über Führungskräfte

Die betroffene Lehrkraft führt ein direktes Gespräch mit der Führungskraft. Falls es zu keiner Lösung kommt, kann die Lehrkraft den örtlichen Personalrat hinzuziehen, der dann die Gesprächsführung übernimmt. Wird durch diese Gespräche keine Einigung erzielt, erweitert sich der Kreis um die Schulleitung.

2.7 Beschwerden der Führungskräfte über Lehrkräfte

Die Führungskraft führt ein persönliches Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft. Kommt es zu keiner Lösung des Konfliktes, kann ein weiteres Gespräch unter Einbezug des örtlichen Personalrates und/oder der Gleichstellungsbeauftragten erfolgen. Wird keine Lösung erzielt, können, unter Beteiligung der Schulleitung, weitere Maßnahmen eingeleitet werden.

2.8 Beschwerden von Betrieben

Die Anleiterinnen oder die Einrichtungsleitung bzw. die zuständigen betrieblichen Vertreter sprechen mit der betreuenden Lehrkraft. Falls es zu keiner Lösung kommt, informiert die Lehrkraft die Abteilungsleitung, die zu einem Gespräch mit allen Beteiligten einlädt. Kommt es zu keiner Lösung des Konfliktes, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung. In dieser Konstellation wird ein nächstes Gespräch geführt und es werden ggf. weitere, gemeinsame Maßnahmen eingeleitet.

Grundsätzlich gilt: Sollten Beschwerden wiederkehren, kann auf einer höheren Stufe begonnen werden.

Stufe 1

Gespräch zwischen den betroffenen Personen.

- mündlich oder schriftlich

Misserfolg

Stufe 2

Sofern ein persönliches Gespräch keine Klärung herbeiführt, gibt es je nach Konstellation die Möglichkeit folgende Gruppen mit einzubinden:

- Klassenlehrkräfte
- Sozialpädagoginnen
- Verbindungslehrkräfte
- Vorgesetzte
- den ÖPR
- Abteilungsleitungen

- schriftlich mit Formularvorlage

Misserfolg

Stufe 3

Kann nach wie vor keine Klärung herbeigeführt werden, soll bedarfsabhängig die Schulleitung eingeschaltet werden , die alle Beteiligten zum Gespräch lädt.

- Mitschrift der Ergebnisse mit verbindlichen Anweisungen

3. Auswertung

Jede Beschwerdeführerin / jeder Beschwerdeführer hat den Wunsch, dass die Beschwerde erfolgreich ist und für alle Betroffenen ein erfolgreiches Ende nimmt, daher gilt für alle oben aufgeführten Instanzenwege:

Vereinbarungen anstreben

Auf jeder ”Instanzen-Ebene” sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden. Zuständige Person ist die Klassenlehrerin / der Klassenlehrer, soweit es Konflikte mit Schülerbeteiligung sind.

Dokumentationspflicht

Ab Stufe zwei sollen Vereinbarungen festgehalten werden. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen von der Klassenlehrerin / vom Klassenlehrer.

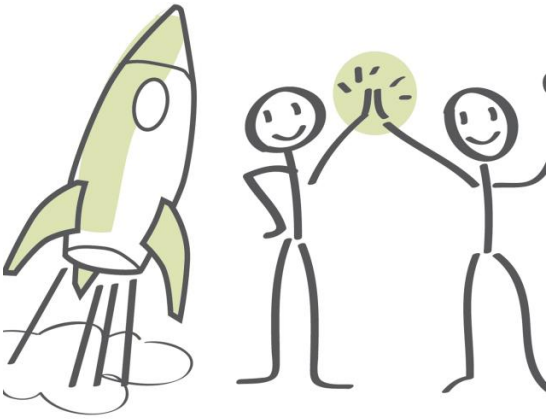
Unterstützung

Sollte die von der Beschwerde betroffenen Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates der Schule, diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten. Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst zeitnahe Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

Ablage der Beschwerdeprotokolle

Aufgrund des Datenschutzes werden die Protokolle nach der Maßnahmenüberprüfung bei der Schulleitung abgegeben und dort archiviert.

4. Empfehlungen



Prävention ist die beste Intervention

- Beschwerden als Chance einer Qualitätsentwicklung -

Beschwerden sind im heutigen Gebrauch als sehr negativ behaftet. Oftmals hält die Meinung vor, es sei besser, Beschwerden aus dem Weg zu gehen. Nähert man sich diesem Begriff von einer professionellen Sichtweise, bringt dieser wesentlich mehr als eine Last mit sich. In erster Linie ist es sinnvoll sich Problemen zu stellen und diese aus dem Weg zu räumen. Dieser Leitfaden dient dazu mit dem Thema Beschwerden transparent umzugehen, umso allen Beteiligten Sicherheit und ein einheitliches Vorgehen zu geben bzw. zu ermöglichen.

Daraus ergeben sich Empfehlungen:

- Beschwerde- / Feedbackkultur auf den Weg bringen
- Beschwerden sollten schnell bearbeitet werden
- Regelmäßige Ausbildungsstandgespräche zwischen Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern
- Regelmäßige Mitarbeitergespräche zwischen der Schulleitung und den Lehrkräften
- Regelmäßige Evaluation zur Mitarbeiterzufriedenheit
- Evaluation des eigenen Unterrichtes

5. Anlagen

5.1 Vorlage Beschwerde für Stufe 1

Allgemeine Angaben

Name Beschwerdeführer/in	
Klasse	
Klassenlehrer/in	

Grund der Beschwerde

Aufgenommen durch / am	
Weitergeleitet falls keine erfolgreiche Einigung am…	
Weitergeleitet an….	
Vereinbarte Maßnahmen	
Maßnahmenüberprüfung am (max. 4 Wochen später)	

Unterschrift der Beteiligten:

_____ _____

Beschwerdeführer/in Klassenlehrer/in

5.2 Vorlage Beschwerde für Stufe 2- Abteilungsleitung

Allgemeine Angaben und Weiterleitungsvermerk

Name Beschwerdeführer/in	
Klasse	
Klassenlehrer	
Aufgenommen durch	
Angenommen am	

Gesprächsnotizen des Gesprächs zwischen Abteilungsleitung, Lehrkraft Schüler/in bzw. bei Minderjährigen Sorgeberechtigten

Vereinbarte Maßnahmen zur Beseitigung der Beschwerde

Unterschriften der Beteiligten:

Abteilungsleitung	
Lehrkraft	
Sorgeberechtigte	
Schülerin	

Evaluation der Maßnahme bis maximal 4 Wochen später: _____ (Datum der Überprüfung)

5.3 Vorlage Beschwerde für Stufe 3- Schulleitung

Allgemeine Angaben und Weiterleitungsvermerk

Name Beschwerdeführer/in	
Klasse	
Klassenlehrer	
Aufgenommen durch	
Angenommen am	

Gesprächsnotizen des Gesprächs zwischen Schulleitung, Abteilungsleitung, Lehrkraft Schüler/in bzw. bei Minderjährigen Sorgeberechtigten

Vereinbarte Maßnahmen zur Beseitigung der Beschwerde

Unterschriften der Beteiligten

Schulleitung	
Abteilungsleitung	
Lehrkraft	
Sorgeberechtigte	
Schülerin	

Evaluation der Maßnahme bis maximal 4 Wochen später: _____ (Datum der Überprüfung)