

Prozessbeschreibung: Beschwerdemanagement

Ziel des Prozesses

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, Konflikte und Probleme im schulischen Alltag strukturiert, transparent und stufenweise zu klären. Dabei soll zunächst eine Lösung auf möglichst niedriger Ebene mit pädagogischen Mitteln angestrebt werden, bevor weitere Instanzen eingebunden werden.

Geltungsbereich

Der Prozess gilt für:

- Probleme zwischen Schüler*innen
- Probleme zwischen Schüler*innen/Klassen und Lehrkräften

Grundsatz

In allen Fällen wird zunächst ein klärendes Gespräch zwischen den direkten Beteiligten geführt. Erst wenn dieses nicht zu einer Lösung führt, wird der Konflikt an die nächsthöhere Ebene weitergegeben.

Bei persönlichen Herausforderungen kann an jeder Stelle des Beschwerdemanagements das Beratungsteam (Psychologin, Schulpsychologin, Beratungslehrkraft, Bildungsbegleiterin) hinzugezogen werden.

Prozessablauf A: Probleme zwischen Schüler*innen

1. Direktes klärendes Gespräch

Die beteiligten Schüler führen ein Gespräch mit dem Ziel, das Problem eigenständig zu lösen.

2. Einbeziehung einer Ansprechperson

Führt das direkte Gespräch nicht zum Erfolg, wird je nach Kontext eine Ansprechperson hinzugezogen:

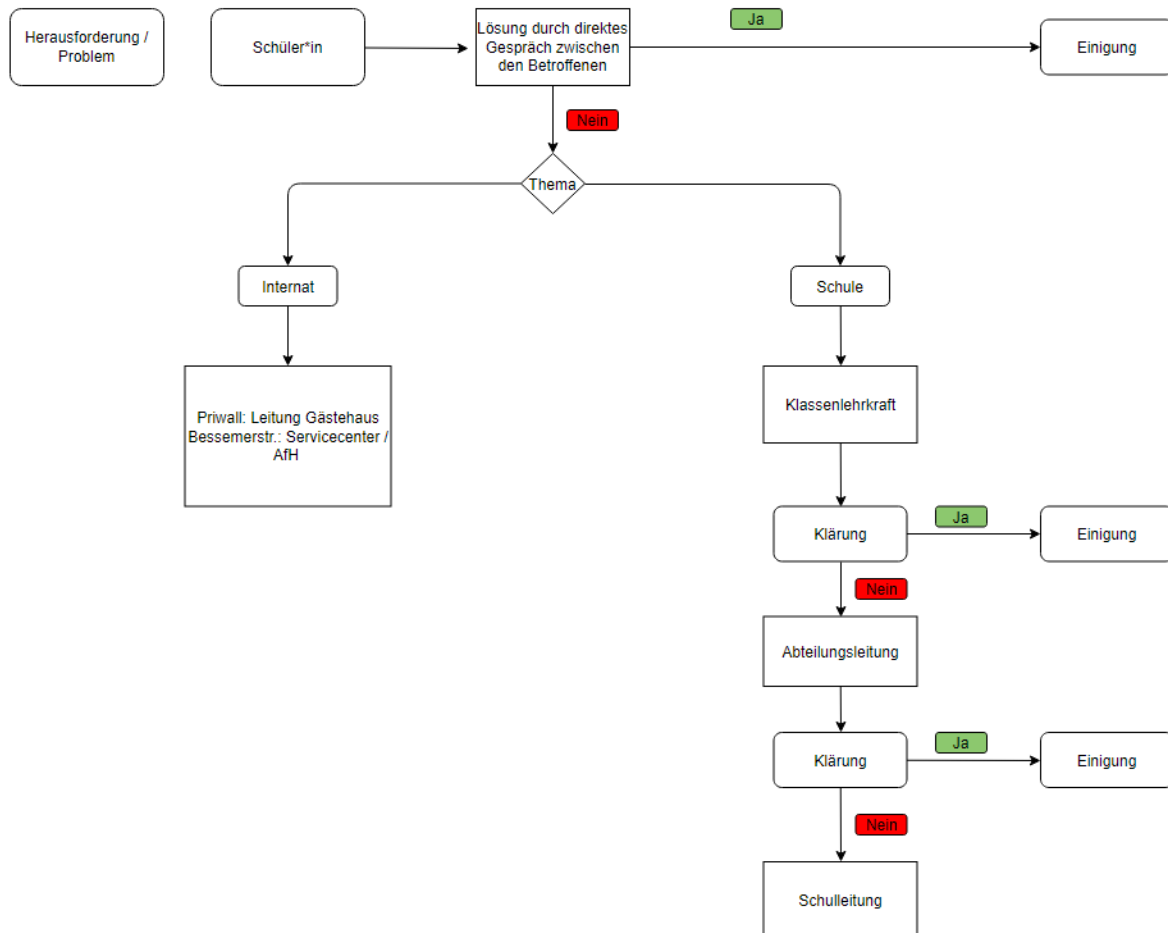
- bei Problemen im Internat: die AfH / Servicecenter/ Leitung Gästehaus
- bei Problemen im Unterricht: die Klassenlehrkraft

3. Abteilungsleitung

Bleibt der Konflikt im schulischen Kontext weiterhin bestehen, übernimmt die Abteilungsleitung die weitere Klärung.

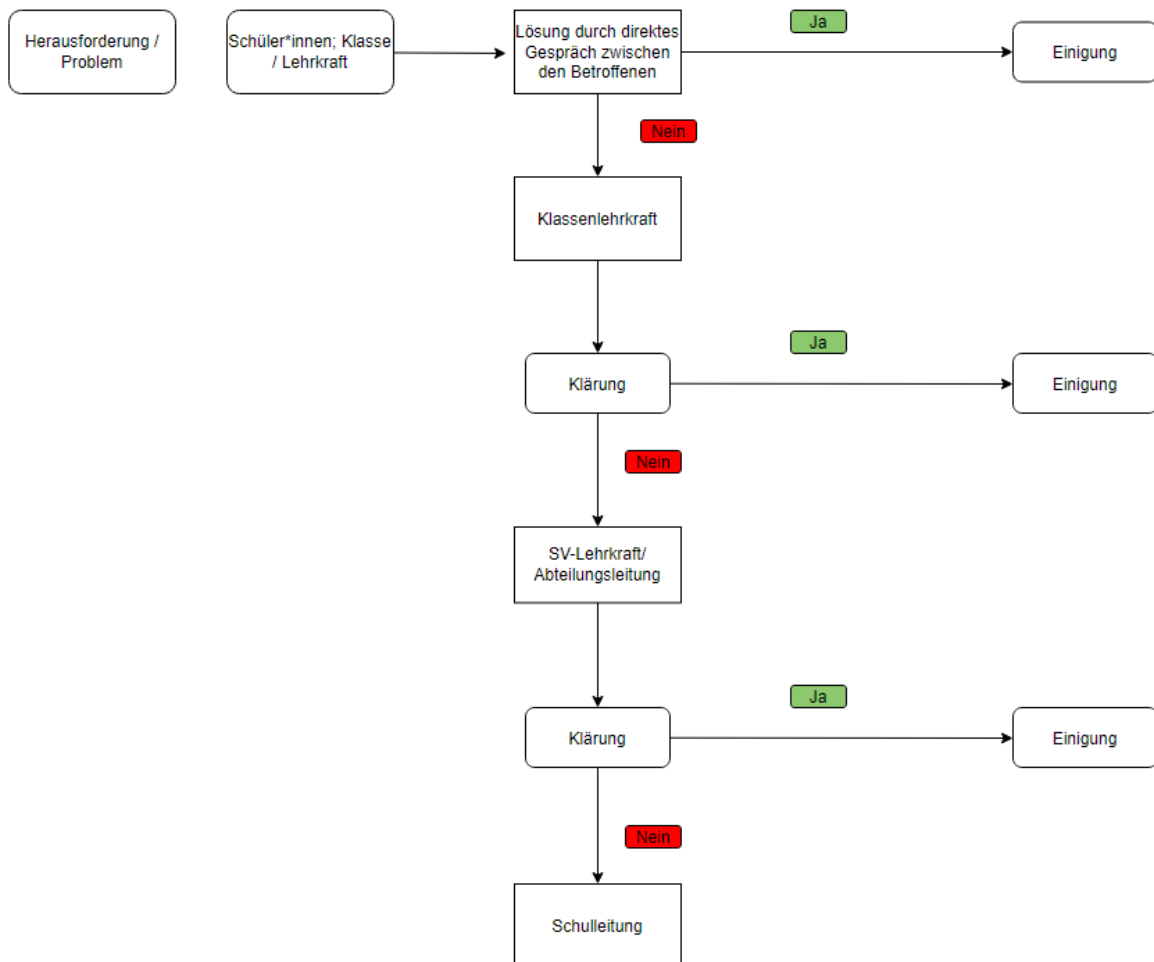
4. Schulleitung

Die letzte Stufe der Konfliktklärung bildet ein Gespräch mit der Schulleitung.



Prozessablauf B: Probleme zwischen Schüler*innen; Klasse und Lehrkraft

1. **Direktes klärendes Gespräch**
Schüler und Lehrkraft führen zunächst ein Gespräch zur Klärung des Problems.
2. **Einbeziehung des Klassenlehrkraft**
Führt das direkte Gespräch nicht zum Erfolg, wird die Klassenlehrkraft hinzugezogen.
3. **SV-Lehrkraft / Abteilungsleitung**
Bleibt der Konflikt im schulischen Kontext weiterhin bestehen, übernimmt die Verbindungslehrkraft oder die Abteilungsleitung die weitere Klärung.
4. **Schulleitung**
Die letzte Stufe der Konfliktklärung bildet ein Gespräch mit der Schulleitung.



Ergebnis des Prozesses

Der Prozess endet, sobald eine für alle Beteiligten tragfähige Lösung gefunden wurde oder die Schulleitung eine abschließende Entscheidung trifft.