Beschwerdemanagement

Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag sind nichts Ungewöhnliches.

Im Sinne unseres Leitbildes ist es uns wichtig, dass alle Beteiligten zunächst versuchen, Unstimmigkeiten miteinander zu klären.

Die Kommunikation erfolgt respektvoll. Alle Beteiligten bemühen sich um eine einvernehmliche und konstruktive Lösung.

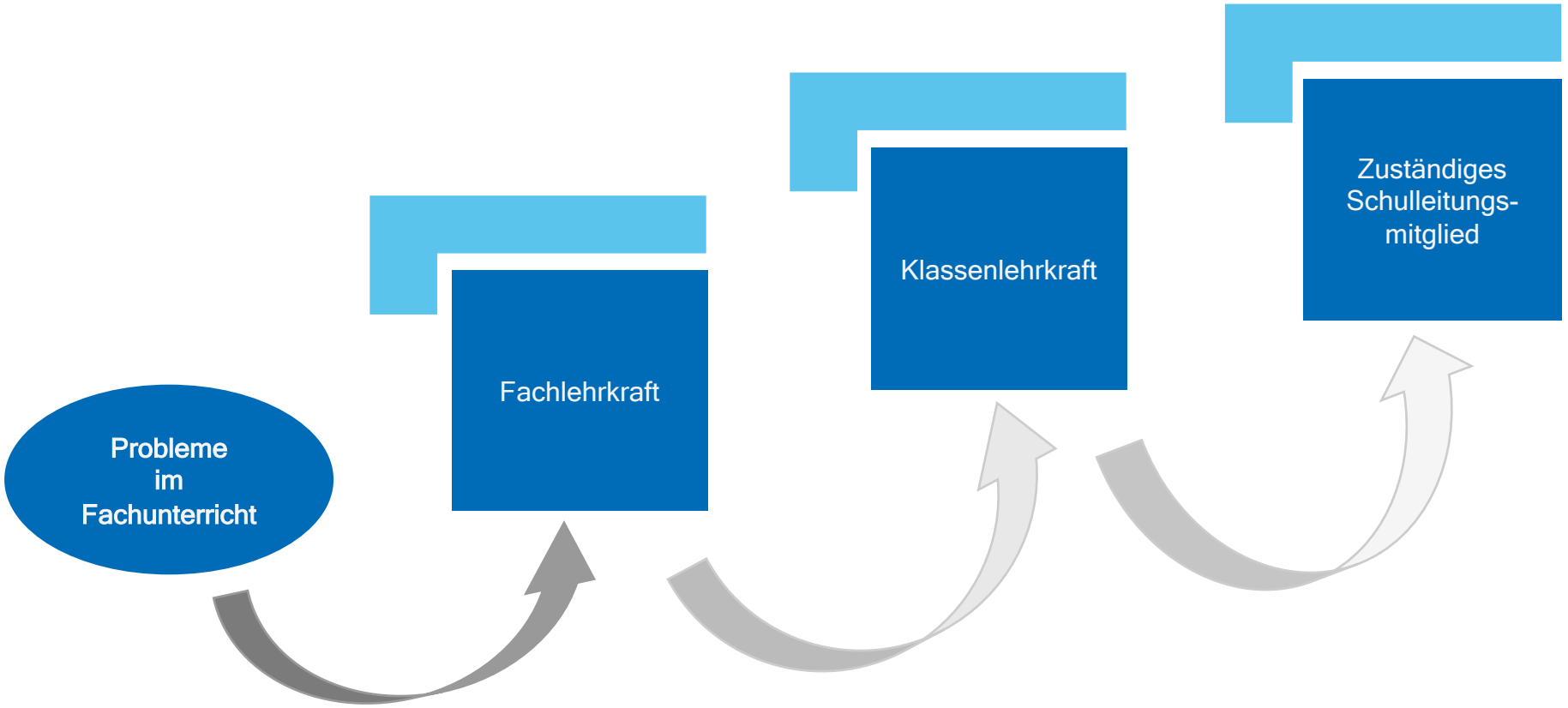
Wer ist im Konfliktfall zuständig?

Die folgenden Schaubilder helfen,
die richtigen Ansprechpartner*innen zu finden.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Schüler*innen



Keine Lösung gefunden
→ **Schüler*in** kontaktiert Fachlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Schüler*in** kontaktiert Klassenlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Klassenlehrkraft** oder **Schüler*in** kontaktiert zuständiges Schulleitungsmitglied

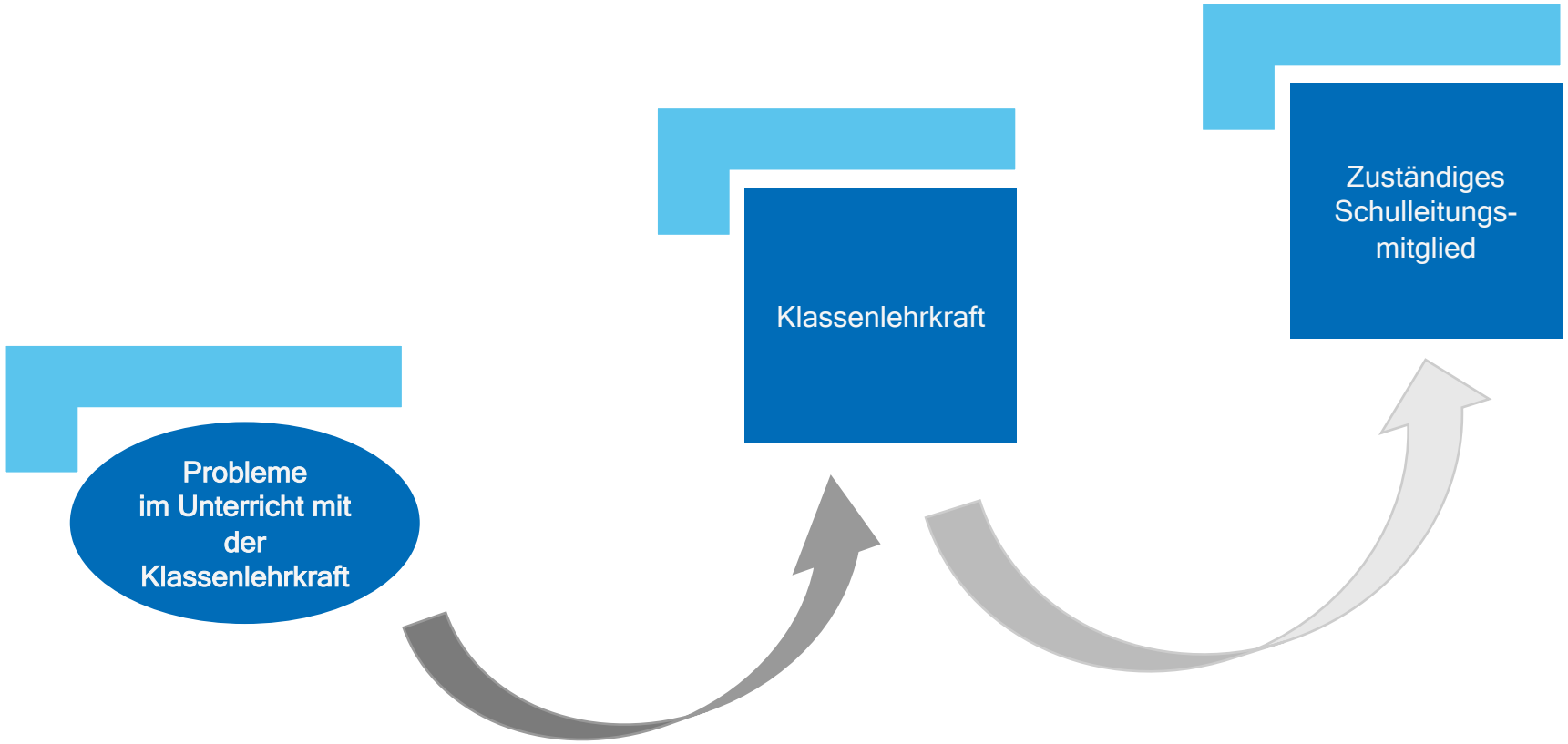
Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, die Klassensprecher*innen, die Streitschlichter*innen, die Schulsozialarbeit, die betreffenden BFZ-Lehrkräfte, die Vertrauenslehrkraft und externe Partner (z.B. ZeBiM, UBUS) in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Schüler*innen



Keine Lösung gefunden
→ **Schüler*in** kontaktiert Klassenlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Klassenlehrkraft** oder **Schüler*in** kontaktiert zuständiges Schulleitungsmitglied

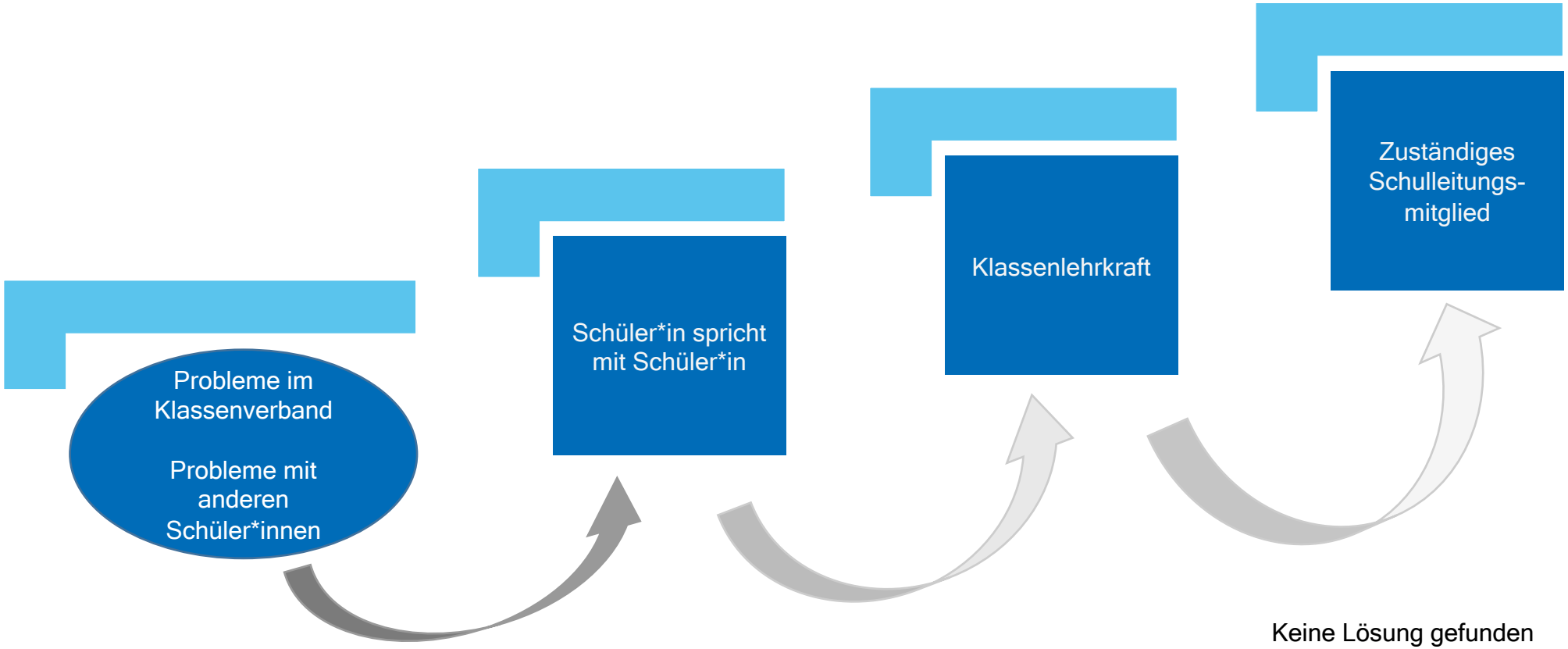
Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, die Klassensprecher*innen, die Streitschlichter*innen, die Schulsozialarbeit, die betreffenden BFZ-Lehrkräfte, die Vertrauenslehrkraft und externe Partner (z.B. ZeBiM, UBUS) in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Schüler*innen



Betreffende Person kontaktieren und nach **gemeinsamen Lösungen** suchen

Keine Lösung gefunden
→ **Schüler*in** kontaktiert Klassenlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Klassenlehrkraft** od. **Schüler*in** kontaktiert zuständiges Schulleitungsmitglied

Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, die Klassensprecher*innen, die Streitschlichter*innen, die Schulsozialarbeit, die betreffenden BFZ-Lehrkräfte, die Vertrauenslehrkraft und externe Partner (z.B. ZeBiM, UBUS) in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Schüler*innen

Probleme mit …
- Lehrkräften
- Unterstützungssystemen
- Sekretariat
- Hausmeistern
- Cafeteria

Schüler*in spricht mit der entsprechenden Person

Klassenlehrkraft

Zuständiges Schulleitungs-mitglied

Betreffende Person kontaktieren und nach **gemeinsamen Lösungen** suchen

Keine Lösung gefunden
→ **Schüler*in** kontaktiert Klassenlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Klassenlehrkraft** od. **Schüler*in** kontaktiert zuständiges Schulleitungsmitglied

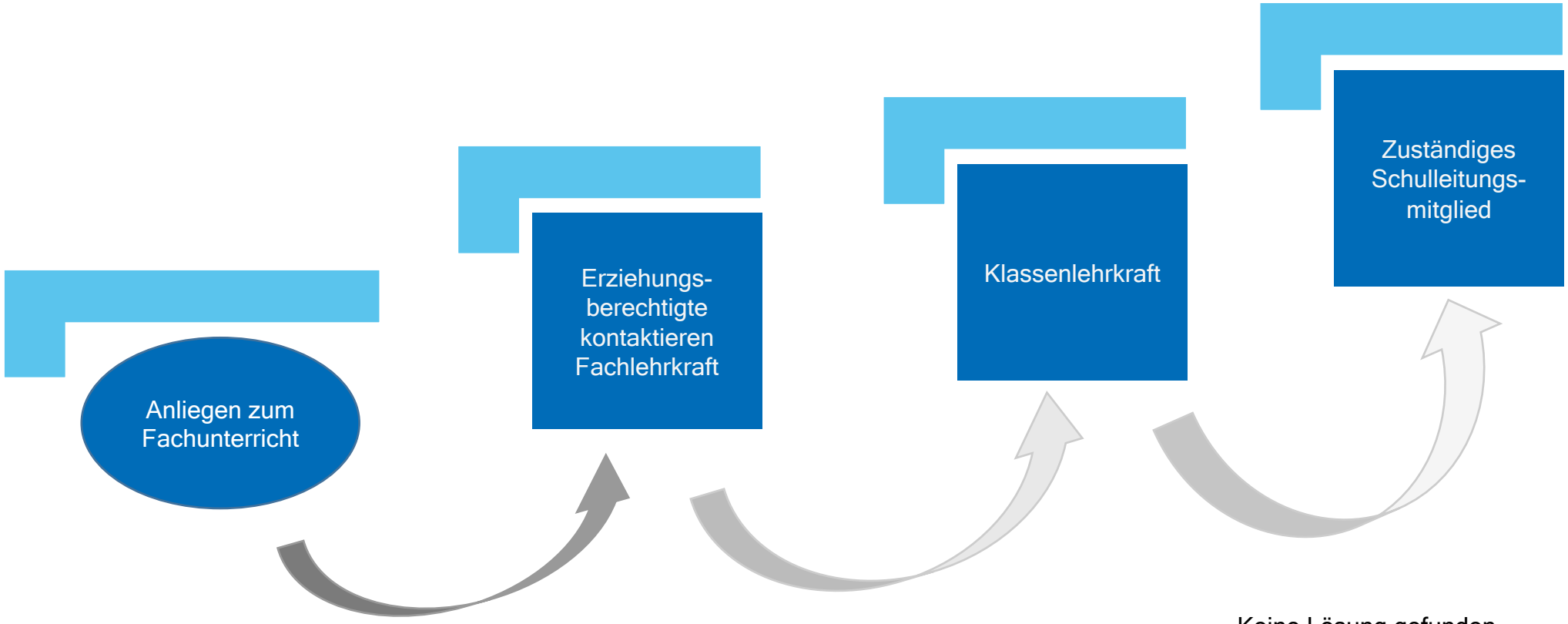
Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, die Klassensprecher*innen, die Streitschlichter*innen, die Schulsozialarbeit, die betreffenden BFZ-Lehrkräfte, die Vertrauenslehrkraft und externe Partner (z.B. ZeBiM, UBUS) in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Erziehungsberechtigte



Betreffende Person kontaktieren und nach **gemeinsamen Lösungen** suchen

Keine Lösung gefunden
→ **Eltern** kontaktieren Klassenlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Klassenlehrkraft** od. **Eltern** kontaktieren zuständiges Schulleitungsmitglied

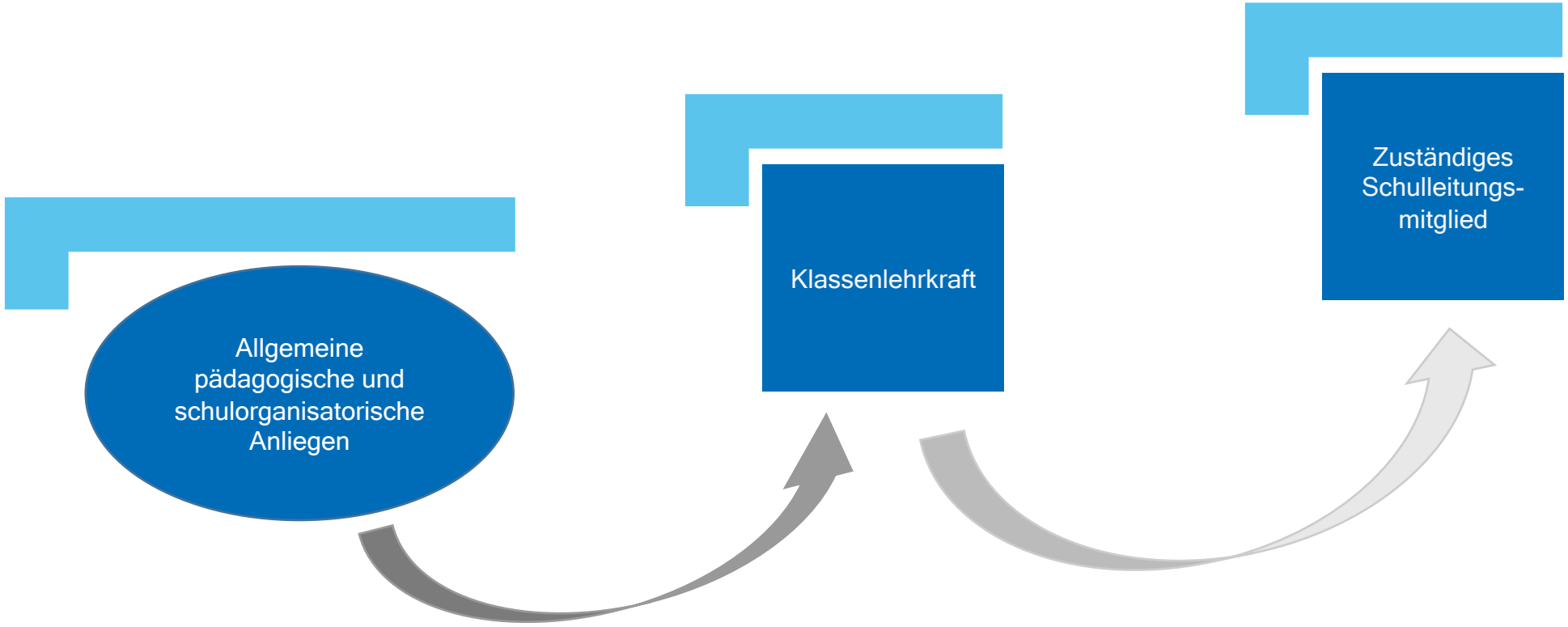
Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, die Elternvertreter*innen in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Erziehungsberechtigte



Keine Lösung gefunden
→ **Erziehungsberechtigte** kontaktieren Klassenlehrkraft

Keine Lösung gefunden
→ **Klassenlehrkraft** od. **Erziehungsberechtigte** kontaktieren zuständiges Schulleitungsmitglied

Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, die Elternvertreter*innen in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Mitarbeiter*innen

Probleme mit

- Lehrkräften
- Unterstützungssystemen
- Sekretariat
- Hausmeistern
- Cafeteria
- ...

Betreffende Person kontaktieren und nach **gemeinsamen Lösungen** suchen

Mitarbeiter*in spricht mit der betreffenden Person

Keine Lösung gefunden
→ **Mitarbeiter*in** kontaktiert zuständigen Personalrat

Keine Lösung gefunden
→ **Mitarbeiter*in** kontaktiert Schulleitung

Personalrat

Schulleitung

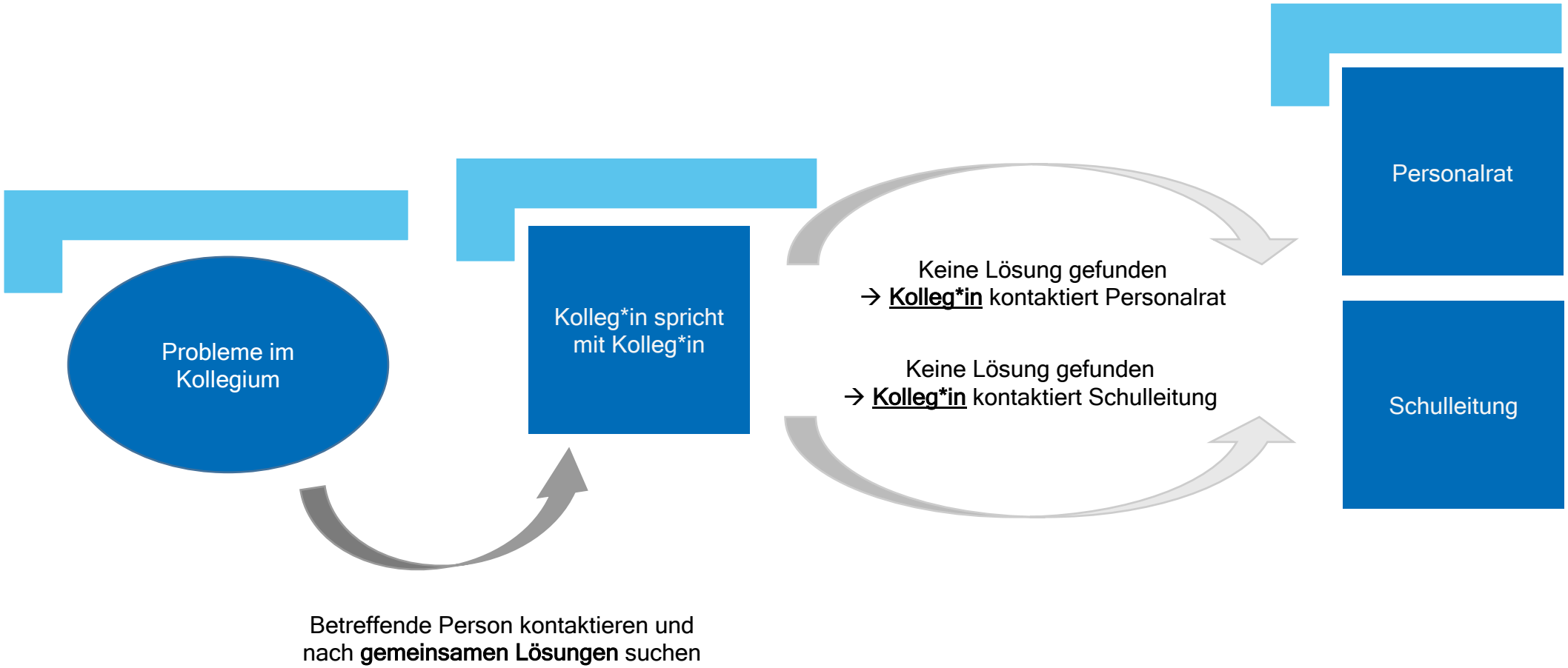
Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, eine Vertrauensperson in die Klärung miteinzubeziehen.

Sophie-Scholl-Schule
Flörsheim am Main

Beschwerdemanagement

Kolleg*innen



Die jeweiligen Gespräche sollten dokumentiert werden.

Es besteht immer die Möglichkeit, eine Vertrauensperson in die Klärung miteinzubeziehen.