

Was tun bei Konflikten

BESCHWERDE- MANAGEMENT für Schüler:innen

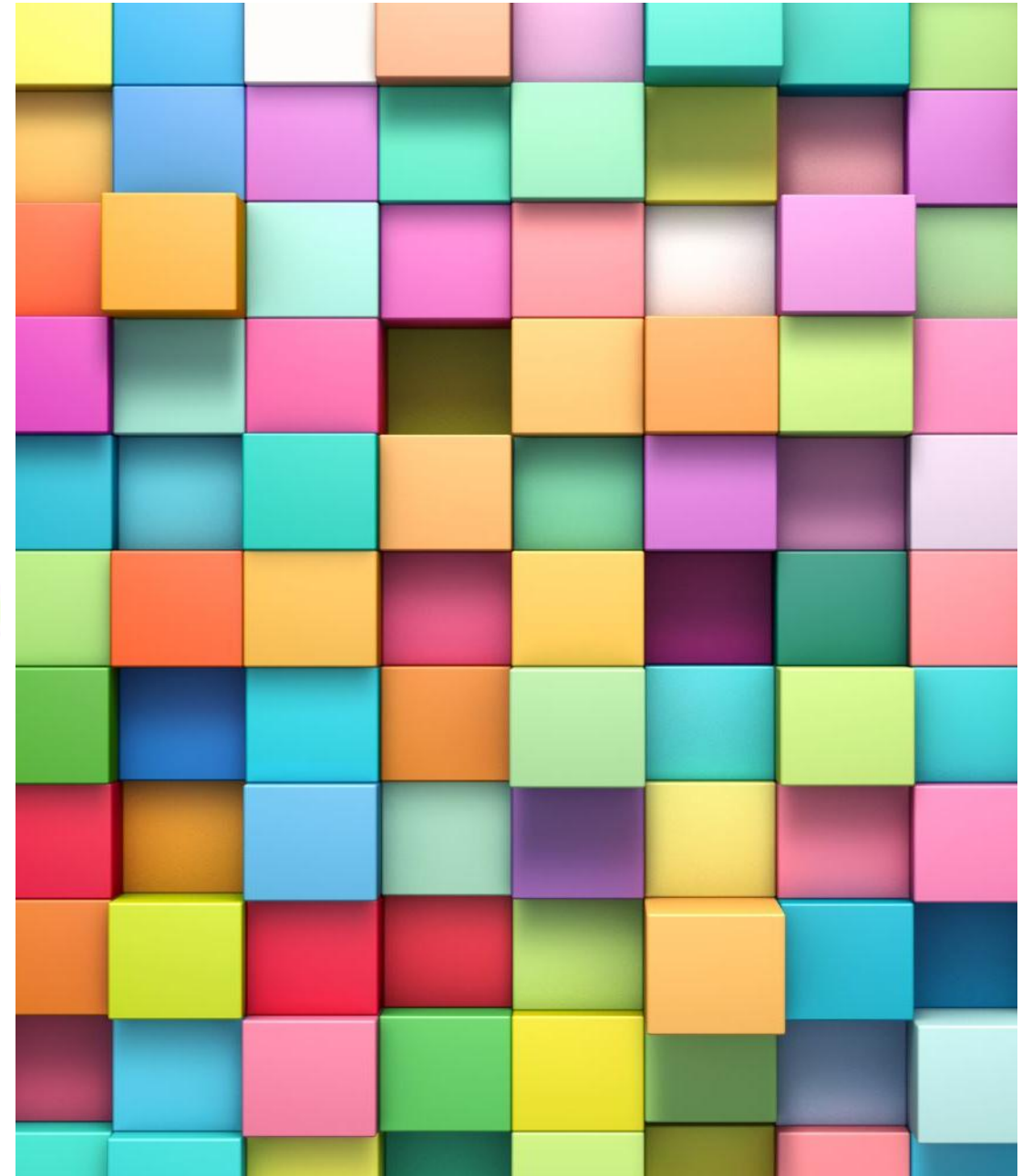


BESCHWERDEMANAGEMENTBEAUFTRAGTE

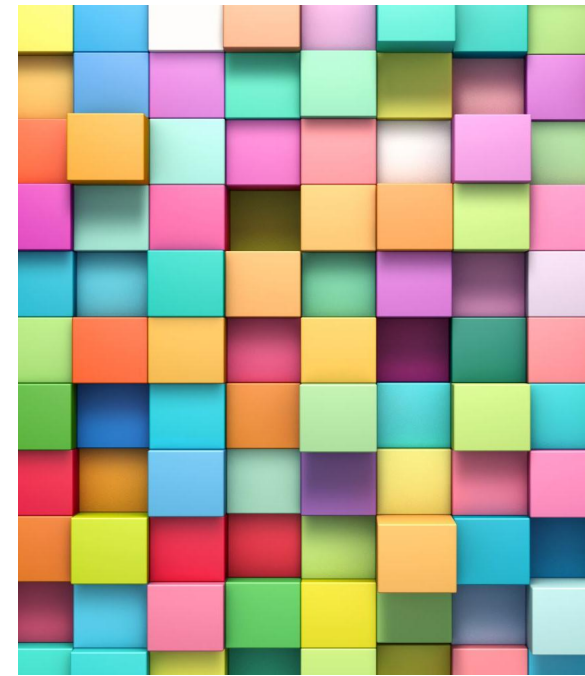
SIMONE GEHRING &
KERSTIN SCHUMACHER-SPEETZEN

KONTAKT

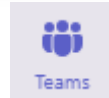
bm@kks-aachen.de



BESCHWERDE- MANAGEMENT



LINK ZUM KANAL IN :



KKS-Schulweit - Aktuelles und Informationen für die Schulgemeinschaft Kanäle

Informationen

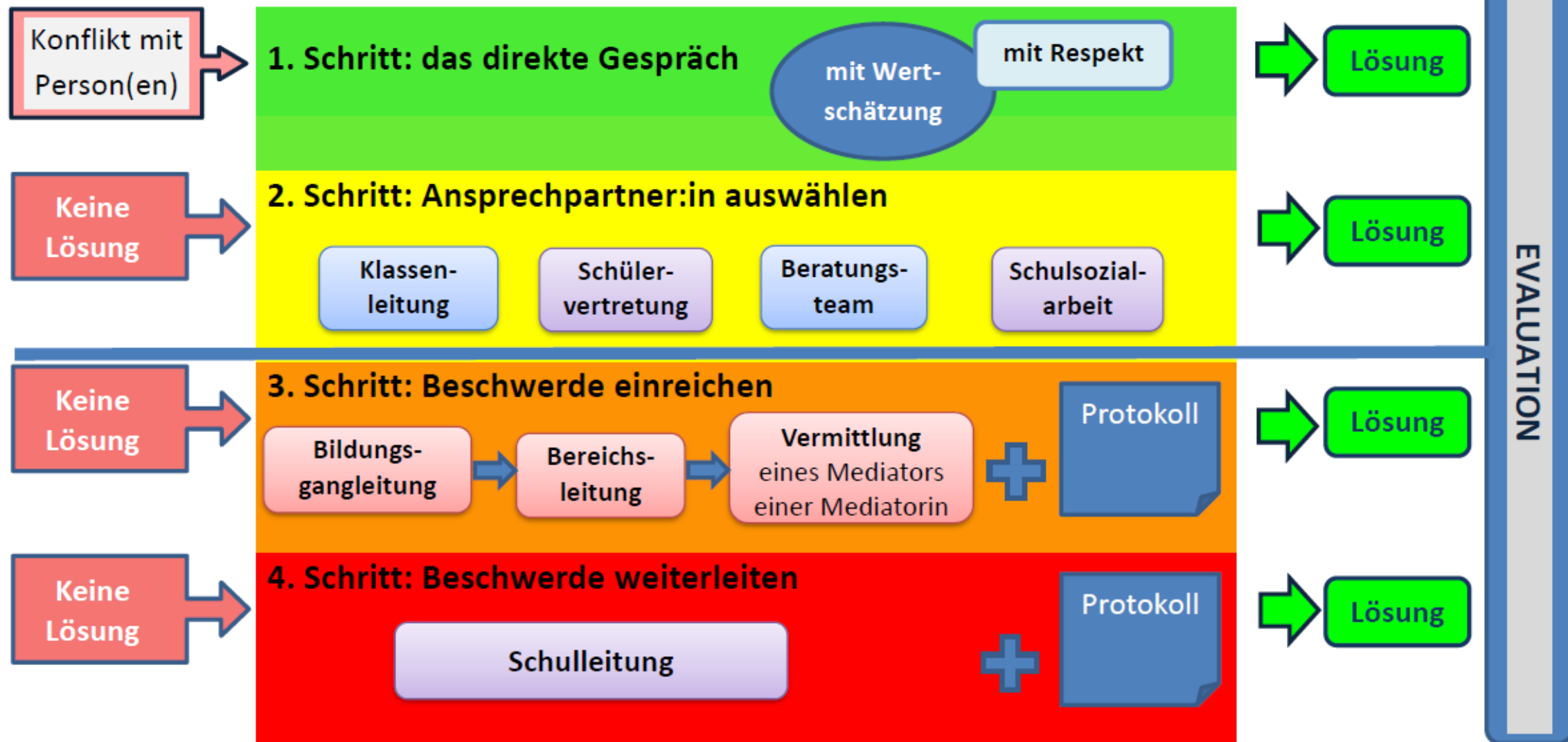


Was tun bei Konflikten

QR-CODE ZUM KANAL



BESCHWERDEMANAGEMENT (für Schüler, Schülerinnen und Studierende)



Kontakt Beschwerdemanagement
ab 3. Schritt zur formaler Begleitung:

bm@kks-aachen.de

Beschwerdemanagementbeauftragte: Frau Gehring & Frau Schumacher-Speetzen





Bild v. C. Wienen aus einem Projekt in der Ausbildungsvorbereitung

Unsere Wirklichkeit ist bunt, sie ist mehr als ein Nebeneinander von einzelnen unterschiedlichen Farben. Um diese bunte Vielfalt gemeinsam in Freude leben zu können, müssen wir unterschiedliche Sichtweisen erkennen und darüber sprechen. Gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung bereichert uns.

KULTUR DER KOMMUNIKATION

1. Direktes Gespräch

Sprechen Sie **immer** zuerst die Person an, mit der der Konflikt besteht!

Ziel: Finden einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung!



Bild v. C. Wienen aus einem Projekt in der Ausbildungsvorbereitung

Nicht immer gelingt die Kommunikation zur gegenseitigen Zufriedenheit. Bevor die Unzufriedenheit, struktureller und/oder persönlicher Art einen zu großen Rahmen einnimmt, kann diese mit Unterstützung besprochen werden.

Hier bietet die KKS ein breit gefächertes, vielseitiges und auch niedrigschwelliges Angebot mit unterschiedlichen Ansprechpartner:innen für Schüler:innen und Studierende.

KULTUR DER KOMMUNIKATION

2. Ansprechpartner auswählen

Unterstützungssysteme nutzen:

Klassenleitung, Schulsozialarbeit,

Beratungsteam, Schülervertreter (SV)

Ziel: Finden einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung!

KEINE LÖSUNG BEI 1. UND 2.

→ 3.

EINREICHEN DER BESCHWERDE

- Laufzettel ausfüllen
- Beschreibung der Beschwerde und Lösungsidee
- Einreichen dieser Unterlagen bei den BM-Beauftragten (Beschwerdemanagementbeauftragten)
- Weiterleitung durch BM-Beauftragten an
 - ☞ Bildungsgangleiter:in
 - ☞ Bereichsleiter:in

Ziel: Finden einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung!

AUFGABE DER BM-BEAUFTRAGTEN

- Formale Begleitung der Beschwerde bis zur Lösung
- Vermittlung eines Mediators/ einer Mediatorin (internes Angebot)
- Terminvereinbarung für das Gespräch mit den Konfliktparteien anregen/organisieren

Lösung wird erreicht

→ Unterlagen bleiben bei den BMB

Lösung wird **nicht** erreicht

4. → Weiterleitung der **Unterlagen an die Schulleitung**

Ziel: Finden einer für alle Beteiligten akzeptablen Lösung!

POSITIVE RÜCKMELDUNGEN

Meine Leistungen werden gesehen.

Die Lehrer:innen nehmen mich ernst!

Die Bewertungen sind transparent

Sie möchten mitteilen, was gut gelingt, dann geben Sie uns
Informationen für die

„RosFeeTa“ im KLAR

=

ROSaFEEdbackTafel (rosa Feedbacktafel)





BESCHWERDE-Unterlagen

1 BESCHWERDE-Laufzettel

Beschwerde-Nr.:|

(Nur vom/von der BM-Beauftragten einzutragen!)

1. Direktes Gespräch suchen

Der Schritt vor dem Beschwerdeweg ist immer das Gespräch oder mehrere direkte Gespräche zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.



Ausfüllen beim Einreichen des Beschwerdeprotokolls

Thema:

Datum:

Gesprächsteilnehmer:

Ergebnis:

2. Ansprechpartner:in hinzuziehen

- Klassenleitung
- SV-Vertretung
- Beratungsteam
- Lehrerrat
- Schulsozialarbeit



Ausfüllen beim Einreichen des Beschwerdeprotokolls

Thema:

Datum:

Gesprächsteilnehmer:

Ergebnis:

3. Beschwerde einreichen

- Bildungsgangleitung
- Bereichsleitung
- Vermittlung eines Mediators/einer Mediatorin

Protokollvorlage verwenden



Das Beschwerdeverfahren kann nur für innerschulisch regelbare Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.

4. Beschwerde weiterleiten

- Schulleitung

Protokollvorlage verwenden



Eine Lösung wird im Beschwerdeverfahren nicht gefunden, eine Weiterleitung an die Schulleitung erfolgt.

2 BESCHWERDE-Beschreibung

Beschwerde-Nr.:

(Nur vom/von der BM-Beauftragten einzutragen!)

Name und des/r Beschwerdeführer:in

Funktion des/r Beschwerdeführer:in
(Schüler:in, Lehrer:in o. A.)

Beschwerdegegenstand oder Person, gegen die sich die Beschwerde richtet

Beschreibung der Beschwerde:

Vom/Von dem/r Beschwerdeführer:in angestrebte Lösung:

Datum

Unterschrift des/r Beschwerdeführer:in

