

Beschwerdeleitfaden



Im Sinne einer guten Partnerschaft zwischen Schule und Studierenden verfolgen wir eine intensive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten in der Schule.

Im Zentrum stehen insbesondere die Beratungsgespräche mit den Studierenden für eine positive, lebendige Weiterentwicklung gemeinsamer, verbindlicher Ziele unserer Arbeit. Wir wollen die individuellen Entwicklungsaufgaben und damit verbundenen Lernprozesse im engen Gespräch benennen, beraten und aktiv begleiten. Hierzu finden regelmäßige Sprechtag statt, in denen der Lern- und Entwicklungsprozess und die Abstimmung über weitere Entwicklungsaufgaben im Vordergrund stehen.

Der enge Dialog mit den Studierenden ermöglicht jederzeit ein Gespräch zu aktuellen Problemen oder Gegebenheiten. Dazu stehen kurzfristig die Lehrer oder die Schulsozialarbeiterin zur Verfügung. Besonderen Wert legen wir dabei auf eine gute Gesprächsatmosphäre.

Trotzdem kann es auch an unserer Schule Situationen geben, in der sich am Schulleben Beteiligte beschweren möchten.

Für Beschwerden haben wir ein offenes Ohr. Sie dienen als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.

So unerfreulich die Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule. Entscheidend ist die Art des Umgangs mit den Beschwerden.

Daher wurde an der Abendrealschule Münster ein Verfahren vereinbart und dieses für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht. Wir möchten Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ nutzen. Dadurch werden Probleme rechtzeitig bearbeitet und dauernde Wiederholungen bzw. eine unnötige Eskalation verhindert.

Im Sinne einer konstruktiven Konfliktbewältigung darf es nicht zu Schuldzuweisungen kommen, sondern beide Parteien streben eine einvernehmliche Lösung für das Problem an.

Dieser professionelle Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt zum positiven Schulklima bei, was allen in der Schule zugute kommt – und die Qualität unserer Schule weiter steigert.

„Instanzenweg“ einhalten

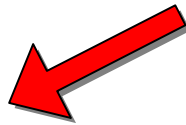


Bei Beschwerden

Studierende
SV

wenden sich an
(Konfliktlösung/
Dokumentation)

betroffenen Studierenden
betroffene Lehrkraft,
(evtl. mit Semesterleiter)



**Im Falle der fehlenden
Lösung des Problems**

Studierende
SV

wenden sich an
(Konfliktlösung/
Dokumentation)

Schulsozialarbeiterin
Frau Block
(evtl. mit Semesterleiter)



**Erst wenn auf den vorherigen Ebenen
keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt
werden konnte (Vereinbarungen kamen
nicht zustande), dann**

Studierende
SV

wenden sich an
(Konfliktlösung/
Dokumentation)

Schulleitung
(evtl. mit Semesterleitung
oder Schulsozialarbeiterin)



**Sofern der Konflikt innerschulisch
nicht gelöst werden kann**

Studierende
SV

wenden sich an
(Konfliktlösung/
Dokumentation)

Schulaufsicht
(evtl. mit Semesterleitung,
Schulsozialarbeiterin oder
Schulleitung)

Vereinbarungen



1. Datum des Gesprächs: _____

2. Teilgenommen haben (Name und gegebenenfalls Funktion):

- | | |
|---------|---------|
| ■ _____ | ■ _____ |
| ■ _____ | ■ _____ |
| ■ _____ | ■ _____ |

3. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen:

4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen?

(bei Einhaltung der Vereinbarungen: Vernichtung aller Unterlagen)

5. Unterschriften (aller Gesprächsteilnehmer/innen):

- | | |
|---------|---------|
| ■ _____ | ■ _____ |
| ■ _____ | ■ _____ |
| ■ _____ | ■ _____ |