

## Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Beschwerdeparteien / Konfliktparteien	
Stufe	SchülerIn – SchülerIn
<b>1</b>	Klärung untereinander oder mit Beteiligung der Streitschlichterin, falls vorhanden <i>(außer in Fällen von körperlicher und/oder verbaler Gewalt, auch Mobbing: dann sofort AL/SL, Beratungsdienst, Eltern, AusbilderIn, ggf. Polizei bei körperlicher Gewalt, auch bei deren Androhung)</i>
<b>2</b>	Klärung mit Beteiligung der Klassenlehrerin/des Klassenlehrers
<b>3</b>	Klärung mit Beteiligung der Beratungslehrerinnen
<b>4</b>	Klärung mit Beteiligung der Abteilungsleitung, <i>(bei Minderjährigen die Eltern hinzuziehen!)</i>
<b>5</b>	Klärung mit Beteiligung des Schulleiters
SchülerIn – LehrerIn	
<b>1</b>	Klärung untereinander
<b>2</b>	Klärung mit Beteiligung der Klassensprecherin/des Klassensprechers
<b>3</b>	Klärung mit Beteiligung der Klassenlehrerin/des Klassenlehrers
<b>4</b>	Klärung mit Beteiligung der Verbindungslehrerin oder Beratungsdienst
<b>5</b>	Klärung mit Beteiligung der Abteilungsleitung, <i>(ggf. Eltern – bei Minderjährigen – und AusbilderIn zulassen bzw. hinzuziehen)</i>
<b>6</b>	Klärung mit Beteiligung des Schulleiters
LehrerIn – LehrerIn	
<b>1</b>	Klärung untereinander <i>(siehe auch: „Dienstvereinbarung zu fairem Verhalten am Arbeitsplatz in der BSB“!)</i>
<b>2</b>	Klärung mit Beteiligung des Beratungsdienstes oder der BST <i>(BST = Die Beratungsstelle für Krisenbewältigung und Abhängigkeitsprobleme (BST) am Landesinstitut ist für die Erstberatung und -unterstützung der direkt oder indirekt von Konflikten Betroffenen zuständig.)</i>
<b>3</b>	Klärung mit Beteiligung der Abteilungsleitung und ggf. externe Mediation <i>(Die AL kümmert sich auf Wunsch um eine externe Mediation.)</i>
<b>4</b>	Klärung mit Beteiligung des Schulleiters <i>(Der Personalrat kann von jeder beteiligten Partei hinzugezogen werden!)</i>
LehrerIn – Abteilungsleitung / Schulleitung	
<b>1</b>	Klärung untereinander <i>(siehe auch: „Dienstvereinbarung zu fairem Verhalten am Arbeitsplatz in der BSB“!)</i>
<b>2</b>	Klärung mit Beteiligung externer Mediation oder des Personalrates oder der BST
<b>3</b>	Klärung mit Beteiligung der Schulaufsicht
Schule – Ausbildungsbetrieb	
<b>1</b>	Klärung LehrerIn/KlassenlehrerIn – Ausbilder
<b>2</b>	Klärung AL – AusbilderIn <i>(ggf. AusbildungsberaterInnen der Kammern hinzuziehen)</i>
<b>3</b>	Klärung SL – Ausbilder <i>(ggf. Kammer hinzuziehen)</i>
LehrerIn – Eltern	
<b>1</b>	Klärung LehrerIn - Eltern
<b>2</b>	Klärung mit Beteiligung der Abteilungsleitung und Klassenelternvertretung
<b>3</b>	Klärung mit Beteiligung des Schulleiters und Klassenelternvertretung



## **Grundsätzliches**

### **Wer leitet die jeweils nächste Stufe ein?**

Wenn es auf Stufe 1 nicht zu einer Lösung gekommen ist, leitet diejenige Partei, die unzufrieden geblieben ist, die Stufe 2 ein – desgleichen auf allen weiteren Stufen.

### **Ist der Ablauf verpflichtend oder variabel?**

Der Ablauf ist grundsätzlich festgelegt. Damit soll z. B. vermieden werden, dass man sich über eine andere Person ohne deren Beisein und Wissen bei einer dritten Person beschwert. Beschwert sich z. B. eine Schülerin (oder mehrere) bei einer Lehrerin über eine andere Lehrerin, hat jene die Beschwerde zurückzuweisen – mit dem Hinweis auf das u. a. Beschwerdeverfahren.

### **StreitschlichterIn:**

Die Klassenlehrerin/der Klassenlehrer fragt in jeder neuen Klasse ab: Gibt es SchülerInnen, die an ihrer vorigen Schule als StreitschlichterIn ausgebildet wurden? Wenn ja: Ist sie bereit, dieses Amt auch für ihre Berufsschulklasse BS15 auszuüben? Wenn ja: Eintrag ins Klassenbuch

Auch im Schülerrat wird abgefragt, ob es als StreitschlichterIn ausgebildete SchülerInnen gibt und ob diese bereit wären, für die BS15 dieses Amt auszuüben.

### **Bei geplanten Ordnungsmaßnahmen greift das HmbSG.**