

## Dienstweg- Konzept

zum konstruktiven Umgang mit Kritik von Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrpersonen

Der Umgang mit Kritik und Konflikten bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke auch in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Dienstweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei. Rückmeldungen sind oft Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Sie können als „Frühwarnsystem“ genutzt werden, um etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten.

Jede Kritik muss daraufhin überprüft werden, ob sie einen Einzelfall anspricht, oder ob sie auf ein generell begründetes Problem verweist. Eine Wiederholung oder Eskalation sollen verhindert werden. Dies ist der Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei. Das Konfliktmanagement kommt allen Beteiligten der Schule zugute und hilft mit, unnötige Frustrationen zu vermeiden. Die Qualität der Schule wird somit verbessert.

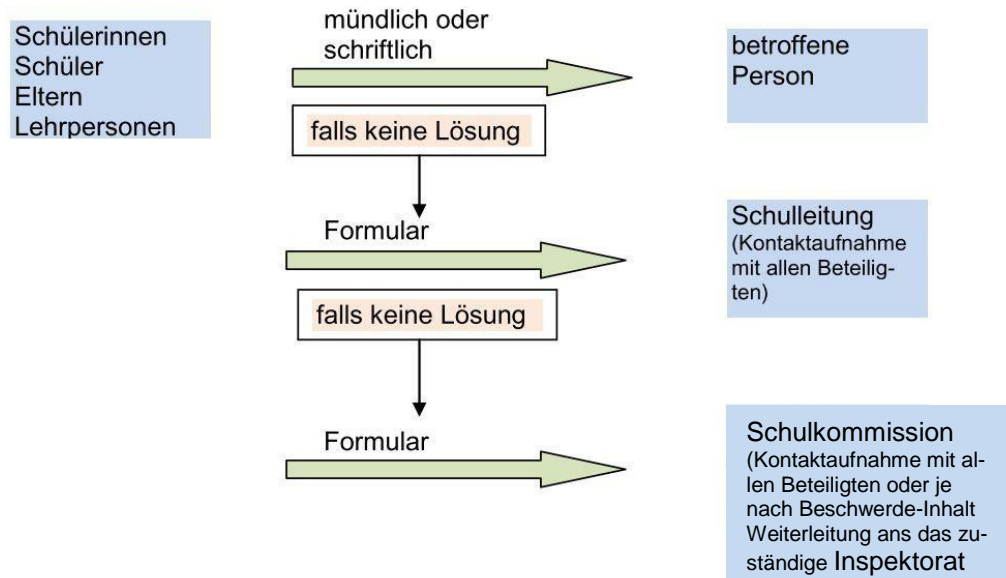
*Konflikte entstehen oft im gegenseitigen Verschweigen.*

Zitat von Otto Baumgartner-Amstad

### Ziele:

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitung, Schulkommission) verbessern
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Kritik als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen
- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Lehrpersonen erfassen

Kritik kann grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen vorgebracht werden. In einem ersten Schritt muss die Kritik den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist das Anliegen an die nächsthöhere Instanz zu leiten. Für alle Beschwerden muss zwingend der **Dienstweg** eingehalten werden (siehe nächste Seite). Am Ende dieses Dokumentes befindet sich ein **Beschwerdeformular**.



Formular (siehe nächste Seite)

## Beschwerdeformular

Datum: \_\_\_\_\_

<b>Einreichung durch:</b>			
Name		Adresse	
Telefon		Mobile	
Mail			

<b>gerichtet an:</b>	<input type="radio"/> Schulleitung ( <a href="mailto:fredi.haehlen@schule-rz.ch">fredi.haehlen@schule-rz.ch</a> )
	<input type="radio"/> Schulkommission ( <a href="mailto:ernst.scheuermeier@reutigen.ch">ernst.scheuermeier@reutigen.ch</a> )

### Problem / Grund der Kritik

### Was wurde bereits unternommen?

### Erwartung / Handlungsabsichten

Durch das **Sekretariat** auszufüllen:

Aufgenommen durch:	
Eingegangen am:	
Weitergeleitet an:	
Abgeschlossen am:	
Vereinbarte Ziele und Massnahmen:	