

Beschwerdemanagement am Kunstgymnasium Cademia und an der LBS für das Kunsthandwerk Gröden – St.Ulrich

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, den Dialog zwischen den Schulpartnern (Lehrpersonen, Eltern und Schülern) für schwierige Situationen, geplant und strukturiert in Form des direkten Gesprächs zu ermöglichen.

Das Kritik- und Beschwerdemanagement sieht vor, dass jede Lehrperson an sie herangetragene Kritik bzw. Beschwerden entgegennimmt und dem Beschwerdeführer die weitere Vorgangsweise aufzeigt.

Schritte und Vorgehensweisen im Beschwerdefall

Die Schule nimmt Beschwerden ernst. Das Wohlbefinden unserer Schüler*innen ist uns wichtig, deshalb nehmen wir die Kritik auf und setzen uns in folgender Weise aktiv damit auseinander:

ELTERN	SCHÜLER -INNEN
<p><u>1. Schritt:</u> Die Eltern sind gebeten, „Beschwerden“ direkt der betreffenden Lehrperson mitzuteilen und das Gespräch zu suchen. Die Lehrperson steht bei der persönlichen Sprechstunde und nach Vereinbarung den Eltern für ein klärendes Gespräch zur Verfügung.</p> <p>Im Gespräch sollen die Beschwerden seitens der Eltern dargelegt und mit der Lehrperson nach einer gemeinsamen Lösung gesucht werden. Die Lehrperson verfasst eine Gesprächsnotiz, die in das digitale Register eingegeben wird. <i>Nach einer in diesem Gespräch vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) wird die Lehrperson eine Rückmeldung einholen.</i></p> <p><u>2. Schritt:</u> Sollte der 1.Schritt keine zufriedenstellende Lösung bringen, vereinbaren die Gesprächspartner ein weiteres Gespräch mit der Klassenlehrperson, in dem eine Klärung bzw. eine Lösung gesucht werden soll. Es wird ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt. Beide Seiten müssen sich mit dem Ergebnisprotokoll einverstanden erklären. <i>Die Klassenlehrperson wird nach einer vereinbarten Zeitspanne</i></p>	<p><u>1. Schritt:</u> Die Schüler sind gebeten, „Beschwerden“ direkt der betreffenden Lehrperson mitzuteilen und das Gespräch zu suchen. Die Lehrperson steht nach Vereinbarung den Schülern für ein klärendes Gespräch zur Verfügung.</p> <p>Im Gespräch sollen die Beschwerden seitens der Schüler dargelegt und mit der Lehrperson nach einer gemeinsamen Lösung gesucht werden. Die Lehrperson verfasst eine Gesprächsnotiz, die in das digitale Register eingegeben wird. <i>Nach einer in diesem Gespräch vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) wird die Lehrperson eine Rückmeldung einholen.</i></p> <p><i>Bei Bedarf kann die Schulberatung (ZIB) bei allen Gesprächsphasen eingebunden werden. Es können darüber hinaus externe Berater (Mediation) hinzugezogen werden.</i></p> <p><u>2. Schritt:</u> Sollte der 1. Schritt keine zufriedenstellende Lösung bringen, vereinbaren die Gesprächspartner ein weiteres Gespräch mit der Klassenlehrperson, in dem eine Klärung bzw. eine Lösung gesucht werden soll. Es wird</p>

<p><i>(spätestens innerhalb von 30 Tagen) ein Feedback seitens der Eltern einholen.</i></p> <p><u>3. Schritt:</u> Sollten die bis dahin erfolgten Schritte keine Veränderung bewirken, so wird die Schuldirektorin einbezogen. Es wird ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt. Beide Seiten müssen sich mit dem Ergebnisprotokoll einverstanden erklären. <i>Die Schulführungskraft wird nach einer vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) ein Feedback seitens der Eltern einholen.</i></p>	<p>ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt. Beide Seiten müssen sich mit dem Ergebnisprotokoll einverstanden erklären. <i>Die Klassenlehrperson wird nach einer vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) ein Feedback einholen.</i></p> <p><u>3. Schritt:</u> Sollten die bis dahin erfolgten Schritte keine Veränderung bewirken, so wird die Schuldirektorin einbezogen. Es wird ein kurzes Ergebnisprotokoll angefertigt. Beide Seiten müssen sich mit dem Ergebnisprotokoll einverstanden erklären. <i>Die Schulführungskraft wird nach einer vereinbarten Zeitspanne (spätestens innerhalb von 30 Tagen) ein Feedback seitens der Schüler einholen.</i></p>
---	--

Weitere Vorgehensweisen:

1. Wenn Beschwerden der Direktorin, der Klassenlehrperson oder einer anderen Lehrperson gegenüber vorgebracht werden, so werden diese an die betroffene Lehrperson weitergeleitet, welche die Eltern kontaktieren wird. In der Folge werden die unter 1, 2 und 3 vorgesehenen Schritte eingeleitet.

2. Im Falle von Beschwerden, welche direkt im Schulamt eingehen, wird das Schulamt umgehend die Schuldirektorin informieren, welche die notwendigen Schritte einleitet und die Beschwerde an die betroffenen Personen weiterleitet.



Gestione reclami presso il Liceo artistico “Cademia” e presso la Scuola professionale per l’Artigianato artistico della Val Garden - Ortisei

L'obiettivo della gestione dei reclami è quello di valorizzare e facilitare il dialogo nelle relazioni tra i diversi partner della scuola (insegnanti, genitori e studenti). Nel perseguire tale obiettivo s'intende adottare un colloquio pianificato e strutturato.

L'introduzione della gestione dei reclami prevede che ogni insegnante accolga critiche e reclami indicandone la procedura da seguire.

Le procedure nel caso di reclamo

Per continuare a garantire il benessere dei nostri alunni, la scuola affronterà attivamente reclami e critiche seguendo le seguenti fasi:

GENITORI	STUDENTI/ESSE
<p>1° fase: i genitori sono invitati a informare direttamente la/ il docente interessato di relativi reclami e chiedere allo/a stesso/a un incontro. I colloqui possono essere svolti durante le ore di ricevimento settimanale o previo appuntamento.</p> <p>Durante il colloquio si auspica che entrambe le parti collaborino per trovare una soluzione comune. La/ il docente redigerà un breve verbale del colloquio e lo deporrà nel registro digitale. <i>Dopo un periodo prestabilito - al più tardi entro 30 giorni - l'insegnante chiederà ai genitori un feedback.</i></p> <p><u>2° fase:</u> se la prima fase non dovesse portare ad alcuna soluzione soddisfacente, gli interlocutori potranno richiedere un altro colloquio con la/ il docente coordinatrice/ coordinatore di classe. Nel corso del colloquio si dovrà redigere un breve verbale approvato da entrambe le parti.</p> <p><i>Dopo un periodo prestabilito - al più tardi entro 30 giorni - sarà la/ il docente coordinatrice/ coordinatore di classe a richiedere un feedback da parte dei genitori.</i></p>	<p>1° fase: gli studenti sono invitati a informare direttamente la/ il docente interessato di relativi reclami e chiedere allo/a stesso/a un incontro. I colloqui possono essere svolti previo appuntamento durante l'orario scolastico.</p> <p>Durante il colloquio si auspica che entrambe le parti collaborino per trovare una soluzione comune. La/ il docente redigerà un breve verbale del colloquio e lo deporrà nel registro digitale. <i>Dopo un periodo prestabilito - al più tardi entro 30 giorni - l'insegnante chiederà un feedback all'interlocutore.</i></p> <p><i>Su richiesta potrà essere coinvolto in tutte le fasi il consulente scolastico (ZIB). Inoltre, possono essere coinvolti anche dei consulenti esterni (mediatori).</i></p> <p><u>2° fase:</u> se la prima fase non dovesse portare ad alcuna soluzione soddisfacente, gli interlocutori potranno richiedere un altro colloquio con la/ il docente coordinatrice/ coordinatore di classe. Nel corso del colloquio si dovrà redigere un breve verbale approvato da entrambe le parti.</p> <p><i>Dopo un periodo prestabilito - al più tardi entro</i></p>

<p><u>3° fase:</u> se le misure adottate finora dovessero risultare inefficaci, si potrà interpellare la dirigente scolastica. Nel corso del colloquio si dovrà redigere un breve verbale approvato da entrambe le parti.</p> <p><i>Dopo un periodo prestabilito - al più tardi entro 30 giorni - la dirigente scolastica richiederà un feedback da parte dei genitori.</i></p>	<p><i>30 giorni - sarà la/ il docente coordinatrice/ coordinatore di classe a richiedere un feedback all'interlocutore.</i></p> <p><u>3° fase:</u> se le misure adottate finora dovessero risultare inefficaci, si potrà interpellare la dirigente scolastica. Nel corso del colloquio si dovrà redigere un breve verbale approvato da entrambe le parti.</p> <p><i>Dopo un periodo prestabilito - al più tardi entro 30 giorni - la dirigente scolastica richiederà un feedback all'interlocutore.</i></p>
---	---

Altre procedure:

1. nel caso i reclami venissero esposti alla dirigente scolastica o alla/ al docente coordinatrice/ coordinatore di classe o ad un altro insegnante, si passerà ad informare la/ il docente interessata/o che si metterà in contatto con i genitori. Di seguito si avvieranno le procedure descritte sotto i punti 1, 2 e 3.
2. nel caso i reclami venissero esposti direttamente all'intendente scolastica ladina, questa informerà immediatamente la dirigente scolastica, la quale prenderà le misure necessarie e informerà le persone interessate.