

## PRAXISBERICHT

Mit der ausführlichen Beantwortung der folgenden Fragestellungen legen Sie den Grundstein für Ihre mündliche Prüfung (Berufspraxis mündlich).

Die mündliche Prüfung ist als individuelle Prüfung angesetzt und nimmt Bezug auf Ihre praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb. So erarbeiten die Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten auf der Grundlage Ihres Praxisberichtes, des Ausbildungsprogramms, der Leistungsziele sowie der Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen der betrieblichen Ausbildung und der überbetrieblichen Kurse sowie des üK-Kursprogramms und des entsprechenden Unterrichtsstoffs eine mündliche Prüfung in Form von zwei Gesprächssituationen. Es steht den Prüfungsexpertinnen/Prüfungsexperten frei, zusätzliche Informationen beim Ausbildungsbetrieb einzuholen.

Zusammen mit Ihrem Praxisbericht reichen Sie Ihr Ausbildungsprogramm ein. Den Abgabetermin erfahren Sie von der für die üK-Organisation zuständigen lokalen/regionalen Organisation der Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

Der unterzeichnete Praxisbericht ist vom Ausbildungsbetrieb bis zum Ablauf der Rekursfrist bzw. dem Abschluss des Rekursverfahrens aufzubewahren.

### Lernende/Lernender

Name/Vorname

Muster Hanna

Geburtsdatum/Bürgerort

1. Januar 1996/Montreux

### Ausbildungsbetrieb

Name/Ort

Primarschule ...../Gemeinde .....

Abteilung/Amt

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)/Amt .....

### Berufsbildnerin/Berufsbildner

Name/Vorname

Dupont Louise

Telefonnummer

021 .....

Die Lernende/der Lernende bestätigt, den Praxisbericht selbständig verfasst zu haben.

**Datum**

10. Dezember 20.....

**Unterschrift**

Lernende/Lernender

Die Berufsbildnerin/der Berufsbildner bestätigt, dass sie/er den Praxisbericht eingesehen hat.

**Datum**

10. Dezember 20.....

**Unterschrift**

Berufsbildnerin/Berufsbildner



## **A**

Stellen Sie Ihren Ausbildungsbetrieb kurz vor. Berücksichtigen Sie dabei:

- die Organisation und Struktur Ihres Ausbildungsbetriebs, Ihrer Ausbildungsabteilung/-en
- den Auftrag und die Aufgaben, die Ihr Ausbildungsbetrieb, Ihre Ausbildungsabteilung/-en wahrnimmt/wahrnehmen
- die Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern und zeigen Sie diese auf.

Zugrunde liegende **Leistungsziele Betrieb**

1.1.3.1 Auftrag des Lehrbetriebs aufzeigen

1.1.7.6 Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.1 Leistungsbereitschaft

Zugrunde liegendes **Leistungsziel überbetrieblicher Kurs**

1.1.3.1.1-1/2/3 Auftrag des Lehrbetriebs

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.4 Wirksames Präsentieren

3.2 Kommunikationsfähigkeit



Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

## A

Im Kanton Waadt gibt es derzeit 90 schulische Einrichtungen in neun Regionen. Diese Einrichtungen gehören der kantonalen Abteilung für obligatorischen Unterricht «Direction générale de l'enseignement obligatoire» (DGEO) an, die ihrerseits Teil des waadtländischen Departements für Erziehung, Jugend und Kultur «Département de la formation de la jeunesse et de la culture» (DFJC) ist, das von Regierungsrätin Anne-Catherine Lyon geleitet wird.

Der in der Schweiz obligatorische Schulbesuch erstreckt sich im Kanton Waadt mit Beginn des Schuljahres 2013/2014 über 11 Schuljahre in zwei Stufen: die Primarstufe und die Sekundarstufe I.

Der Schuleintritt erfolgt in dem Jahr, in dem das Kind am 31. Juli das vierte Altersjahr vollendet hat. Die Eltern sind verpflichtet, ihr Kind zu diesem Stichtag einzuschulen. Die Anmeldung für die öffentliche Schule erfolgt an der schulischen Einrichtung ihres Wohnorts.

An unserer Einrichtung haben wir etwa 800 Schülerinnen und Schüler der Primarstufe. Diese sind auf 8 Schulgebäude verteilt und werden von einem Team aus 50 Fachkräften betreut.

Unsere Arbeit im Direktionsrat und Sekretariat umfasst organisatorische und administrative Aufgaben sowie die Betreuung von Eltern und Lehrpersonen während der Schulzeit der Kinder unserer Gemeinde. Beispielhaft seien nachfolgend einige Hauptaufgaben genannt:

- Einteilung der Schülerinnen und Schüler in Klassen
- Beantwortung diverser Anfragen von Lehrpersonen, Eltern, Schülerinnen und Schülern sowie Partnern der Schule (wie der Abteilung Sonderschulunterricht und Bildungsförderung SESAF und anderen Institutionen)
- Vorbereitung des neuen Schuljahrs
- Verwaltung der Vertretungen

Rund um die schulischen Einrichtungen gibt es etliche Dienstleistungen, mit denen die Schülerinnen und Schüler bei der Erarbeitung der Lernziele auf vielfältige Weise unterstützt werden. Dies sind:

- Fachpersonen im Bereich Psychologie, Psychomotorik und Logopädie im schulischen Umfeld (PPLS)
- unabhängige Logopädinnen und Logopäden
- die Abteilung Sonderschulunterricht und Bildungsförderung SESAF (Service de l'Enseignement Spécialisé et de l'Appui à la Formation)
- spezialisierte Institutionen und Sonderschulen
- die Kantonsschule für gehörlose und schwerhörige Kinder ECES (École cantonale pour enfants sourds)

Anlagen:

- Alle zum Verständnis der Funktionsweise nützlichen Dokumente (beispielsweise Organigramme, Liste mit Internetseiten, Broschüren, Erläuterungen zum VSG, zu HarmoS etc.)



**A**

---



## **B**

Zeigen Sie anhand von **4 konkreten Beispielen** auf, welche **Dienstleistungen** Sie für Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen fachgerecht und unter Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen, Fristen sowie des Amtsgeheimnisses und des Datenschutzes erbracht haben.

Zugrunde liegendes **Leistungsziel Betrieb**

1.1.3.4 Vollzugsarbeiten ausführen

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegende **Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**

1.1.3.4.1 Auskunftsrecht

1.1.3.4.2 Datenschutz/Amtsgeheimnis

1.1.3.4.3 Archivierung

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit



Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

---

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

---

## B/Beispiel 1

---

### Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:

Regelmässig informieren sich Personen bei einer schulischen Einrichtung über das waadtländische Schulsystem. In der Regel handelt es sich um Eltern künftiger Schülerinnen und Schüler oder um Eltern, die aus dem Ausland kommen bzw. zurückkehren und das waadtländische Schulsystem nicht kennen.

Um gezielter auf die Anfrage eingehen zu können, ist es wichtig, zuerst das Alter der Kinder zu erfragen.

Im folgenden Beispiel handelt es sich um eine französische Familie, die sicher in unsere Gemeinde umziehen wird. Die Kinder sind 5, 7 und 13 Jahre alt. Folglich werden sie nach dem geltenden neuen System eingeschult, dem VSG (Volksschulgesetz). Die beiden jüngeren Kinder werden in die Primarstufe aufgenommen, das älteste Kind in die Sekundarstufe I. Abhängig von den schulischen Leistungen wird der Sekundarschüler entweder ins Progymnasium oder in die allgemeine Abteilung der Sekundarstufe eingeteilt.

Nach den allgemeinen Erläuterungen gebe ich Informationen zu den verschiedenen Schulgebäuden und deren Lage. Es ist wichtig, den Eltern mitzuteilen, dass die Kinder grundsätzlich in die Schule gehen, die ihrer Wohnung am nächsten liegt und dass es einen Schulbus gibt, falls diese Schule weit entfernt liegt (je nach Distanz ist dieser Service gratis oder kostenpflichtig). Sofern möglich berücksichtigt der Schulleiter betreuungsspezifische Gesuche, um die Organisation des Familienlebens zu erleichtern.

Parallel dazu wird auf die Websites der Einrichtung sowie des Departements (<http://www.vd.ch/themes/formation/>) verwiesen, auf denen die Eltern weitere allgemeine Informationen finden. Zudem erhalten sie die interne Schulbroschüre mit allen wichtigen Hinweisen, wie etwa Schulzeiten, Schulferien, umfassende Erläuterungen zu den im Verlauf des Schuljahres geplanten Aktivitäten, Namen der Lehrpersonen etc.

Am Ende des Gesprächs erfolgt noch eine Information zum Vorgehen bei der Anmeldung (Familienbüchlein, Fotos etc.).

Anlage:

– Broschüre der schulischen Einrichtung



Ausbildungsbetrieb      Primarschule ...

---

Amt/Abteilung            DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

---

## **B/Beispiel 2**

---

### **Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:**

Infolge eines Beinbruchs beim Skifahren am vergangenen Wochenende ruft Frau Pasche im Sekretariat an, um den Unfall zu melden und sich über die Situation zu informieren.

Da es sich um eine Lehrerin mit vollem Pensum (100 %) handelt, ist sie für Berufsunfälle über die UVG versichert. Angesichts der Art des Unfalls ist davon auszugehen, dass sie länger als 3 Tage im Krankenstand sein wird.

Das Formular zur Schadenmeldung kann auf der Internetseite der Unfallversicherung heruntergeladen werden und muss anschliessend ans Sekretariat weitergeleitet werden.

Nach Erhalt der Meldung wird diese auf die Internetseite der Versicherung geladen, um den Fall zu melden. Eine Kopie wird an die Lehrerin geschickt, eine weitere Kopie wird in ihrer Akte abgelegt.

Sie erhält das Blatt für ihren Arzt sowie den Apothekerschein.

Durch dieses Vorgehen wird der Lehrerin eine Schadennummer zugeteilt, und sie kann sich alle Rechnungen, die mit ihrem Skiunfall zusammenhängen, erstatten lassen. Es ist wichtig, sie davon in Kenntnis zu setzen, dass nicht das Sekretariat die Rechnung an die Unfallversicherung übermittelt, sondern dass sie dies selbst übernehmen muss.

Anlagen:

- Leere Schadenmeldung
- Ausgefüllte Schadenmeldung, auf der die vertraulichen Informationen unkenntlich gemacht wurden



Ausbildungsbetrieb      Primarschule ...

---

Amt/Abteilung            DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

---

### **B/Beispiel 3**

---

#### **Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:**

Die Klasseneinteilung einer neuen Schülerin bzw. eines neuen Schülers im laufenden Schuljahr gehört zu den Aufgaben eines Sekretariats. Umzüge kommen regelmässig vor, und es ist wichtig, dass jedes Kind eine schulische Einrichtung in seiner Nähe besuchen kann.

Es gibt verschiedene Arten von Neuzugängen:

- Schülerinnen und Schüler aus einem anderen Land
- Schülerinnen und Schüler aus einem anderen Kanton
- Schülerinnen und Schüler aus Privatschulen (Neuanmeldung oder Rückkehr)
- Schülerinnen und Schüler aus einer anderen waadtländischen Einrichtung

In den ersten drei Fällen nehmen die Eltern grundsätzlich Kontakt mit der Schulleitung auf, um Informationen zu erhalten und Auskunft über das schulische Niveau des Kindes zu erteilen, insbesondere mittels des Schulzeugnisses. Sofern erforderlich und möglich holt die Schulleitung parallel Informationen bei der Leitung der zuletzt besuchten Schule ein.

Es gilt hervorzuheben, dass in der Sekundarstufe mit Hilfe einer kantonalen Prüfung ermittelt wird, ob die Schülerin/der Schüler für das Progymnasium zugelassen werden kann. Das Departement liefert den Einrichtungen die Prüfungsaufgaben, anhand derer die schulischen Leistungen der Schülerinnen und Schüler beurteilt werden.

In der allgemeinen Abteilung der Sekundarstufe entscheidet der Direktionsrat auf Grundlage der ihm vorliegenden Beurteilungen über die vorläufige Einteilung in die jeweilige Niveaugruppe (Artikel 48 der Vollzugsverordnung zum Volksschulgesetz).

Bezüglich der vierten Möglichkeit werden im Anschluss an eine Besprechung zwischen den Schulleitungen Dateien mit den für die Klasseneinteilung nützlichen Informationen übermittelt.

Sobald das Alter des Kindes, seine schulische Laufbahn und seine Adresse bekannt sind, kann das Kind einer Klasse zugeteilt werden. Die Eltern erhalten eine schriftliche Einladung; eine Kopie wird an die Lehrerin/den Lehrer und an den Jahrgangsdekan übermittelt.

Anlagen:

- Schriftliche Einladung
- Artikel 48 der Vollzugsverordnung vom 7. Juni 2011 zum Volksschulgesetz





Ausbildungsbetrieb      Primarschule ...

---

Amt/Abteilung            DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

---

#### **B/Beispiel 4**

---

##### **Beschreibung der fachgerecht erbrachten Dienstleistung:**

Ein Elternpaar wünscht, dass ihre Tochter in die gleiche Klasse eingeteilt wird wie die Zwillinge ihrer Nachbarn, um die Organisation des Familienlebens zu vereinfachen. Die Mutter wendet sich deshalb unter Angabe von Gründen schriftlich an die Schulleitung.

Zunächst erhält sie eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis, dass ihr Gesuch berücksichtigt wird, sofern das empfindliche Gleichgewicht der Klassenbestände aufrechterhalten werden kann. Danach fällt die Schulleitung eine Entscheidung, und ein Aufgebot für das nächste Schuljahr wird an die Eltern geschickt. Als letzter Schritt erfolgt die Eintragung in die Software mit Kopie an die Schulleitung.

Sollte die Antwort negativ ausfallen, unterrichtet die Schulleitung die Eltern schriftlich und weist sie auf die Möglichkeit hin, diesen Entscheid beim Departement für Erziehung, Jugend und Kultur DFJC anzufechten, das dann über den Fall befinden wird.

##### Anlagen:

- Ersuchen der Eltern
- Antwort der Schulleitung
- Kopie des im Informatiksystem eingetragenen Ersuchens



## **C**

Zeigen Sie anhand von **3 bearbeiteten Kundenanfragen** auf, wie Sie die Verwaltungsgrundsätze angewendet haben.

Zugrunde liegendes **Leistungsziel Betrieb**

1.1.3.2 Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegendes **Leistungsziel überbetrieblicher Kurs**

1.1.3.2.1 Verwaltungsgrundsätze allgemein

Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

### C/Beispiel 1

#### Beschreibung der Kundenanfrage

Die Eltern eines Schülers möchten eine Woche vor dem eigentlichen Beginn der Sommerferien ins Ausland reisen, da sie bei einem Preisausschreiben eine einwöchige Reise nach Bali gewonnen haben. Sie haben der Leitung der Einrichtung ihren Wunsch schriftlich mitgeteilt.

#### Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen

Grundsätzlich muss jedes Urlaubsgesuch mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen schriftlich bei der Leitung der jeweiligen Einrichtung eingereicht werden.

Der Schulleiter kann im Lauf eines Schuljahres bis zu 18 halbe Tage Urlaub gewähren.

Infolgedessen kann er im genannten Beispiel auf die Gewährung des Urlaubs eintreten. Es ist wichtig, die Eltern an Artikel 54 der Vollzugsverordnung des VSG zu erinnern, der besagt, dass in der Regel kein Urlaub direkt vor oder nach den Schulferien gewährt wird und dass es sich hier um eine Ausnahme handelt.

Mit einem Schreiben werden die Eltern über diesen Urlaub informiert.

Bei einer Meinungsverschiedenheit haben sie die Möglichkeit, den Entscheid anzufechten, worauf in der Antwort hingewiesen wird. Zur besseren Nachverfolgung der Gesuche werden die beiden Briefe in der Schülerakte abgelegt, die Klassenlehrerin bzw. der Klassenlehrer und der Jahrgangsdekan erhalten eine Kopie. Ausserdem wird ein Vermerk in der elektronischen Akte des Schülers gemacht.

Bei Urlaubsgesuchen sind die geltenden Gesetze und Verordnungen massgebend.

Anlagen:

- Artikel 54 der Vollzugsverordnung vom 7. Juni 2011 zum Volksschulgesetz
- Urlaubsgesuch der Eltern
- Antwort der Schulleitung



Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

## C/Beispiel 2

### Beschreibung der Kundenanfrage

Ein Vater schreibt an die Schule und bittet, dass sein Sohn aus Gründen, die mit seinen persönlichen Wertvorstellungen zusammenhängen, vom Fach «Ethik und Religionen» befreit wird.

### Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen

In diesem Fall müsste der Schulleiter abschlägig bescheiden, da der Unterricht in Ethik und Religionen allen Schülerinnen und Schülern im gegenseitigen Respekt erteilt wird.

Dieses Fach ermöglicht es den Kindern, verschiedene Kulturen und Denkweisen und nicht nur die christlichen Werte kennenzulernen.

Zudem ist die Schule in religiöser und politischer Hinsicht neutral. Für die Schule sind folglich alle Schülerinnen und Schüler gleich.

Anlagen:

- Artikel 4 der Vollzugsverordnung vom 7. Juni 2011 zum Volksschulgesetz
- Befreiungsgesuch der Eltern
- Antwort der Schulleitung



Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

### C/Beispiel 3

#### Beschreibung der Kundenanfrage

Ein Kind wird in naher Zukunft in eine andere Region des Kantons Waadt umziehen. Die Eltern haben dies der Lehrerin über eine Notiz in der Agenda mitgeteilt.

#### Bezug zu den Verwaltungsgrundsätzen

Wenn ein Kind umzieht und die Schulregion wechselt, sind eine Reihe administrativer Aufgaben vor dem Weggang der Schülerin/des Schülers zu erledigen.

In diesem Fall übermittelt uns die Lehrerin eine Kopie des Schreibens der Eltern. Wir informieren sie daraufhin über die im Vorfeld nötigen Schritte:

- Mitteilung ihres Wegzugs an die Einwohnerkontrolle der aktuellen Gemeinde
- Mitteilung ihres Zuzugs an die neue Gemeinde, wobei sie sich vorab über die einzureichenden Dokumente informieren müssen (Familienbüchlein, Pass, Fotos etc.)
- Besuch der neuen schulischen Einrichtung zur Anmeldung ihres Kindes und zum Erhalt der erforderlichen Informationen, wie beispielsweise Schulzeiten, Lage des Schulgebäudes etc.

Das professionelle Netzwerk und das Vertrauen, das zwischen den Partnern der Schule herrscht, garantiert, dass das Kind mit Ankunft in der neuen Gemeinde sofort einer Klasse zugeteilt wird.

Anlage:

- Kopie der Agenda



## **D**

Schreiben Sie **2 konkrete Beispiele** aus Ihrer Praxis auf, wo Sie **Reklamationen** von Kundinnen/Kunden oder Anspruchsgruppen entgegengenommen haben und wie Sie damit umgegangen sind (Lösungsansatz).

Zugrunde liegendes **Leistungsziel Betrieb**

1.1.2.4 Kundenreklamationen bearbeiten

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit

Zugrunde liegendes **Leistungsziel überbetrieblicher Kurs**

1.1.2.4.1-1/2/3 Korrektes Verhalten bei Reklamationen

**Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen**

2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln

3.2 Kommunikationsfähigkeit



Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

## D/Beispiel 1

### Gegenstand der Reklamation

Jedes Jahr erhalten die Klassenlehrpersonen für berufsspezifische Ausgaben einen Gemeindegusschuss in Höhe von CHF 200.– pro Halbjahr. Es handelt sich um eine Art Kasse für kleinere Anschaffungen für den Handarbeits- oder Nähunterricht. Im Dezember und Juni sind jeweils sämtliche Nachweise über die jeweiligen Ausgaben sowie eine Zusammenstellung vorzulegen. Diese Dokumente müssen an uns übermittelt werden, damit wir diese prüfen und an die Finanzbuchhaltung der Gemeinde weiterleiten können. Die Frist am Ende des Kalenderjahres ist besonders knapp, und es kommt vor, dass Dokumente nicht vorschriftsgemäss eingereicht werden. Wiederholt haben einige Lehrpersonen vergessen, Belege einzureichen oder sie haben sie verloren. In diesen Fällen müssen sie das Geld zurückzahlen, selbst wenn sie Ausgaben hatten, da sie diese nicht belegen können. In der Regel gibt es hierbei keine Probleme, doch es kommt vor, dass jemand mit dieser Situation unzufrieden ist und sich bei der Schulleitung beschwert, um eine andere Lösung zu finden.

### Mein Lösungsansatz

Gemäss dem Gesetz über den Finanzhaushalt des Kantons Waadt muss jede Ausgabe belegt werden.

Sobald diese Auskunft erteilt wurde, kann ich das Gesuch der beteiligten Personen übernehmen und eine geeignete Lösung für jeden einzelnen Fall suchen.

- 1) Verlust des Belegs --> Bitte um Erstellen einer Zweitausfertigung beim Aussteller
- 2) Fehlender Beleg --> Wiederfinden des Originals oder Beibringen einer Zweitausfertigung
- 3) Betrag nur teilweise oder gar nicht ausgegeben --> Rückzahlung des Betrags an das Sekretariat, damit dieser an die Finanzbuchhaltung zurücküberwiesen wird

Ich habe festgestellt, dass sich die Probleme durch ausführliche Erklärungen und das Bemühen, gemeinsam mit den Lehrpersonen eine Lösung zu finden, alle reibungslos beheben liessen.



Ausbildungsbetrieb Primarschule ...

Amt/Abteilung DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

## D/Beispiel 2

### Gegenstand der Reklamation

Ein Elternteil ruft an, nachdem er in der Agenda seines Kindes den Eintrag «Antoine spielte in der Klasse erneut mit seinem Natel» gelesen hat. Er hält diesen Kommentar und die Strafe für nicht gerechtfertigt. Seines Erachtens liegt ein Fehler vor, da sein Sohn Antoine in der Klasse niemals mit seinem Natel herumspielen würde. Dazu sei er viel zu lerneifrig.

### Mein Lösungsansatz

Wenn ich den Anruf eines verärgerten Elternteils entgegennehme, lasse ich diesen immer zuerst reden, damit er sein Problem schildern kann, ohne unterbrochen zu werden. Wenn er seine Sicht dargelegt hat, erkenne ich seine Situation an, indem ich diese wertfrei umformuliere; dann erläutere ich ihm die im Konfliktfall einzuhaltenden Schritte.

Zuerst hat der Elternteil den Sachverhalt mit der Lehrperson zu besprechen. Unser Schulleiter wünscht, dass jedes Problem, wann immer möglich, direkt zwischen den Beteiligten geregelt wird. Sollte sich die Situation nach diesem Gespräch nicht verbessert haben, vereinbare ich ein Gespräch mit dem Jahrgangsdekan und dem Elternteil und als letztem Ausweg mit dem Schulleiter.