Grundschule Haste

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

eine Fortbildung für die Lehrkräfte und das nicht-lehrende Personal der Grundschule Haste

19. Mai 2014

Referent:

Bernd Richter
Diplom-Psychologe

Tagungsverlauf 19.5.2014

Zeit	Aktivitäten	verantw.
	Begrüßung Vorstellung und Erläuterung der Fortbildungsplanung	Frau Rn. Flacke-Schröder B.Richter
	Einführungsreferat: Die Wunderwelt der Wahrnehmungspsychologie **und** So gehen Sie professionell mit Beschwerden um.	B.Richter Plenum
☺	Pause	
	Elemente der Gesprächsführung in belasteten Situationen ➢ reframing ➢ Offene Fragen ➢ Gedanken wiedergeben ➢ Gefühle wiedergeben (zeitabhängig nicht bearbeiten) ➢ Unterbrechen und strukturieren	Übungen in Gruppen
	• Erarbeitung von Ablaufmöglichkeiten eines professionellen Beschwerde-Managements in der Schule • Alternativ: Auftrag für eine Vorbereitungs-gruppe	3 Gruppen
	Rückmeldungsbogen des Kompetenz-zentrums f. Lehrerfortbildung Verabschiedung	B.Richter

Internetadresse der PädBoutique:
www.paedboutique.de

Grundschule Haste	Grundschule Haste

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Übungsthema Reframing

7 Gruppen á 3 Teilnehmerinnen
Jede Teilnehmerin nimmt einmal die Hauptrolle ein.
Zeit für diese Übung insgesamt **15 Minuten**

Jeweils 1 Teilnehmerin nimmt auf dem linken Stuhl Platz und trägt ein Erlebnis mit einem Elternteil oder einem Kind vor - das muss nichts besonderes sein. Danach wechselt dieselbe Teilnehmerin den Stuhl und versucht, eine andere Sichtweise des Problems zu artikulieren.

Die anderen Teilnehmerinnen können danach noch weitere Sichtweisen desselben Problems vortragen.

Grundschule Haste	Grundschule Haste

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Übungsthema Offene Fragen

7 Gruppen á 3 Teilnehmerinnen
1 Erzählerin - 1 Beraterin - 1 Zeitnehmerin
Jede Teilnehmerin nimmt einmal die Hauptrolle (=Erzählerin) ein.
Zeit für diese Übung insgesamt **20 Minuten**
Beispiele auf der Folgeseite

Eine Teilnehmerin erzählt Erlebnisse aus ihrem Unterricht - vielleicht gibt sie einen Bericht über ein verhaltensoriginelles (!) Kind. Die Beraterin lässt keine ellenlangen Berichtteile zu, sondern unterbricht nach wenigen Sätzen und stellt eine Frage zum Thema - aber nur offene Fragen. Die Zeitnehmerin beachtet die Uhr und achtet darauf, dass nur offene Fragen gestellt werden. Wird eine geschlossene Frage gestellt (Beispiel: Warst du verärgert?) unterbricht sie sofort und korrigiert (Wie hast du dich gefühlt?).
#
Offene Fragen sind W-Fragen:
Beispiel:
Was hat Kevin genau gesagt?
Wie haben die anderen Kinder darauf reagiert?
Welche Kinder haben laut gelacht?

Unzulässig sind Fragen
Warum.... Wieso...Weshalb.....

Geschlossene Fragen sind solche, auf die man mit JA oder NEIN antworten kann.

Fortsetzung dieser Übung auf der Folgeseite

Beispiele für **Offene Fragen**

Was hilft Ihrem Kind am meisten?
Was ist nach Ihrer Meinung am dringendsten?
Was könnte ich anders machen?
Welche „Nebenwirkungen“ hat Ihr Vorschlag ?
Wie könnte ich das noch sehen?
Was erwarten Sie von mir?
Was könnte ich lernen?
Wieviel Zeit habe ich, darüber nachzudenken?
Wie möchten Sie darüber informiert werden ?
Was könnte hier die Chance sein?

Suche eigene Formulierungen:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Grundschule Haste	Grundschule Haste

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Übungsthema Gedanken wiedergeben

7 Gruppen á 3 Teilnehmerinnen
1 Erzählerin - 1 Beraterin - 1 Zeitnehmerin
Jede Teilnehmerin nimmt einmal die Hauptrolle (=Erzählerin) ein.
Zeit für diese Übung insgesamt **30 Minuten**
Beispiele auf der Folgeseite

Eine Teilnehmerin erzählt Erlebnisse aus ihrem Unterricht - vielleicht gibt sie einen Bericht über ein verhaltensoriginelles Kind. Die Beraterin lässt keine ellenlangen Berichtteile zu, sondern unterbricht nach wenigen Sätzen und wiederholt mit eigenen Worten, was sie glaubt, verstanden zu haben.
Beispiel:
Erzählerin: „Als ich in die Klasse kam, standen Kevin und Murat mit geballten Fäusten und hochrotem Gesicht voreinander. Ich hatte das ...“
Beraterin: „Ich denke, Sie kamen nach der Pause in den Klassenraum und sahen die beiden Streithähne wütend voreinander stehen?“
Erzählerin: „Ja, sie waren völlig außer sich, sodass ich befürchtete, dass jeden Augenblick eine Schlägerei losgehen würde.“

Die Zeitnehmerin beachtet die Uhr und achtet darauf, dass keine ellenlangen Berichte gegeben werden, ohne dass die Beraterin eingreift.

Fortsetzung dieser Übung auf der Folgeseite

Beispiele für Gedanken wiedergeben:

Ich höre heraus, dass du.....
Es ist deine Meinung, dass
Verstehe ich dich richtig, dass du davon ausgehst, dass....
Wenn ich dich richtig verstehe, dann meinst du, dass..
Wenn du die Situation überdenkst, kommst du zu dem Schluss,dass..
Du hast verschiedene Sichtweisen des Problems....
Du hast eine andere Sichtweisen des Problems....
Du fühlst dich unsicher/unwohl/übergangen/unzureichend informiert...
Du überlegst, was dem Kind am meisten helfen würde.
Du überlegst, was du anders machen könntest.
Du überlegst, welche „Nebenwirkungen“ der Vorschlag haben könnte?
Du denkst darüber nach, wie man das noch sehen könnte.
Ich höre heraus, dass du von mir Unterstützung erwartest.
Du meinst, ich könnte aus dem Vorfall etwas lernen.
Du überlegst, ob wir noch Zeit haben, das Problem zu lösen.
Du machst dir Gedanken, was hier die Chance sein könnte.

Lerne diese Möglichkeiten ! Suche eigene Formulierungen:

_____

_____

_____

_____

_____

Grundschule Haste	Grundschule Haste

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Übungsthema Gefühle wiedergeben

7 Gruppen á 3 Teilnehmerinnen
1 Erzählerin - 1 Beraterin - 1 Zeitnehmerin
Jede Teilnehmerin nimmt einmal die Hauptrolle (=Erzählerin) ein.
Zeit für diese Übung insgesamt **20 Minuten**

Eine Teilnehmerin erzählt von einem(vielleicht ihrem eigenen) Kind. Sie macht sich Sorgen um den Schulerfolg/die Gesundheit/die Fernseh-Gewohnheiten o.ä. Die Beraterin lässt keine ellenlangen Berichtteile zu, sondern unterbricht nach wenigen Sätzen und gibt ihre emotionalen Eindrücke wieder. Wenn die Beraterin nicht unterbricht, greift die Zeitnehmerin ein.
Beispiel:
Erzählerin: „Meine Tochter ist mit ihren Gedanken immer sonstwo. Sie ist kaum zu einer etwas längeren Konzentration fähig.“
Beraterin: „Sie machen sich Sorgen um die schulische Zukunft Ihrer Tochter, zumal nächstes Jahr die Übergangs-Entscheidung ansteht.“
Erzählerin: „Ja, ich weiß nicht, ob sie wenigstens die Realschule schaffen wird.“

Die Zeitnehmerin beachtet die Uhr und achtet darauf, dass keine ellenlangen Berichte gegeben werden, ohne dass die Beraterin eingreift.

Grundschule Haste	Grundschule Haste

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Übungsthema Unterbrechen und Strukturieren

7 Gruppen á 3 Teilnehmerinnen
1 Erzählerin - 1 Beraterin - 1 Zeitnehmerin
Jede Teilnehmerin nimmt einmal die Hauptrolle (=Erzählerin) ein.
Zeit für diese Übung insgesamt **20 Minuten**

Eine Teilnehmerin erzählt von einem(vielleicht ihrem eigenen) Kind. Sie macht sich Sorgen um den Schulerfolg/die Gesundheit/die Fernseh-Gewohnheiten o.ä. Die Beraterin lässt keine ellenlangen Berichtteile zu, sondern unterbricht nach wenigen Sätzen und versucht, Ordnung und Struktur in die Gedanken zu bringen. Wenn die Beraterin nicht unterbricht, greift die Zeitnehmerin ein.
Beispiel:
Erzählerin: „Meine Tochter ist mit ihren Gedanken immer sonstwo. Sie ist kaum zu einer etwas längeren Konzentration fähig.“
Beraterin: „Ich notiere unter 1. Konzentrationsfähigkeit des Kindes“
Erzählerin: „Ja, ich weiß nicht, ob sie wenigstens die Realschule schaffen wird.“
Beraterin: „Ich notiere unter 2. Ängste wg. weiterführender Schule.“
Beraterin: falsch: Möchten Sie, dass sie zum Gymnasium geht?“
Beraterin: offene Frage: „**W**as wäre denn dein Wunsch ?.“

Die Zeitnehmerin beachtet die Uhr und achtet darauf, dass keine ellenlangen Berichte gegeben werden, ohne dass die Beraterin eingreift.

Grundschule Haste	

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Zusatz-Aufgabe:

Erarbeitung von Ablaufmöglichkeiten eines professionellen Beschwerde-Managements in der Schule

Arbeitsgruppe 1**: Kinder wollen sich beschweren.**

Entwerfen Sie ein Ablaufschema und ein Regelwerk, das den Kindern vermittelt werden soll. Bearbeiten Sie die verschiedenen Beschwerde-Ziel-Personen. Entscheiden Sie dabei, ob die folgenden Grundprinzipien verbindlich werden sollen:

	☑
➢ Kinder haben ein Beschwerderecht.	☐
➢ Schüler werden ritualisiert immer wieder auf ihr Recht zur Beschwerde hingewiesen.	☐
➢ Geklatsche und Getratsche hinter dem Rücken Abwesender ist keine Beschwerde. Das wird nicht zugelassen.	☐
➢ Grundsätzlich beschwert man sich bei dem/der, mit dem das Problem besteht.	☐
➢ Jede Beschwerde wird angehört – erst danach wird über die „Zuständigkeit“ entschieden. Die Entscheidung wird begründet.	☐ ☐
➢ Tür- und Angel-Gespräche sind unprofessionell. Jeder hat eine öffentlich bekannte Beschwerdezeit außerhalb von Pausen und Unterricht – aber zeitnah. Liegt eine Anmeldung vor, gibt es in dieser Stunde keinen Vertretungsunterricht.	☐
➢ Beschwerderituale sind institutionalisiert und zeitlich verortet.	☐
➢ Vereinbarte Rituale – z.B. Kummerkasten oder Aussprache werden eingehalten.	☐
➢ Welche Beschwerde-Assistenz-Einrichtungen gibt es – sollten eingerichtet werden ?	☐

Grundschule Haste	

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Zusatz-Aufgabe:

Erarbeitung von Ablaufmöglichkeiten eines professionellen Beschwerde-Managements in der Schule

Arbeitsgruppe 2**: Eltern wollen sich beschweren.**

Entwerfen Sie ein Ablaufschema und ein Regelwerk, das den Eltern vermittelt werden soll und das sich alle Lehrkräfte und die Schulleitung halten. Bearbeiten Sie die verschiedenen Beschwerde-Ziel-Personen. Entscheiden Sie dabei, ob die folgenden Grundprinzipien verbindlich werden sollen:

	☑
➢ Eltern haben ein Beschwerderecht.	☐
➢ Sie werden anlässlich eines Elternabends auf ihr Recht zur Beschwerde hingewiesen.	☐
➢ Geklatsche und Getratsche hinter dem Rücken Abwesender ist keine Beschwerde. Das wird nicht zugelassen.	☐
➢ Grundsätzlich beschwert man sich bei dem/der, mit dem das Problem besteht.	☐
➢ Jede Beschwerde wird angehört – erst danach wird über die „Zuständigkeit“ entschieden. Die Entscheidung wird begründet.	☐
➢ Tür- und Angel-Gespräche sind unprofessionell. Jeder hat eine öffentlich bekannte Beschwerdezeit außerhalb von Pausen und Unterricht – aber zeitnah. Liegt eine Anmeldung vor, gibt es in dieser Stunde keinen Vertretungsunterricht.	☐
➢ Die Arbeits- und damit Sprechzeit der Lehrerin kann auch 2 x/Woche nachmittags sein.	☐
➢ Beschwerderituale sind institutionalisiert und zeitlich verortet.	☐
➢ Vereinbarte Rituale – z.B. Kummerkasten oder Aussprache werden eingehalten.	☐
➢ Welche Beschwerde-Assistenz-Einrichtungen gibt es – sollten eingerichtet werden ?	☐

Grundschule Haste	

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Zusatz-Aufgabe:

Erarbeitung von Ablaufmöglichkeiten eines professionellen Beschwerde-Managements in der Schule

Arbeitsgruppe 3**: Lehrkräfte wollen sich beschweren.**

Entwerfen Sie ein Ablaufschema und ein Regelwerk, an das sich alle halten werden. Bearbeiten Sie die verschiedenen Beschwerde-Ziel-Personen. Entscheiden Sie dabei, ob die folgenden Grundprinzipien verbindlich werden sollen:

	☑
➢ In unserer Schule wird eine offene Beschwerdekultur gepflegt.	☐
➢ Keiner schnappt ein, wenn man ihm mal was sagt.	☐
➢ Geklatsche und Getratsche hinter dem Rücken Abwesender ist keine Beschwerde. Das wird nicht zugelassen.	☐
➢ Grundsätzlich beschwert man sich bei dem/der, mit dem das Problem besteht.	☐
➢ Jede Beschwerde wird angehört – erst danach wird über die „Zuständigkeit“ entschieden. Die Entscheidung wird begründet.	☐
➢ Tür- und Angel-Gespräche sind unprofessionell. Bei Beschwerden von KollegInnen muss man Zeit haben und sich nehmen.	☐
➢ Die Arbeits- und damit Sprechzeit der Lehrerin kann auch nachmittags sein.	
➢ Beschwerderituale sind institutionalisiert und zeitlich verortet.	
➢ Vereinbarte Rituale – z.B. Kummerkasten im Leherzimmer oder Aussprache am Ende jeder Konferenz werden eingehalten.	☐ ☐
➢ Welche Beschwerde-Assistenz-Einrichtungen für Lehrkräfte/ Päd.Mitarbeitende gibt es – sollten eingerichtet werden ?	☐
➢ Wie soll die Schulleitung mit ihren eigenen Beschwerdewünschen umgehen ?	☐
➢ Welche Beschwerdemöglichkeiten werden für das sonstige Personal eingerichtet ?	☐ ☐

Professioneller Umgang mit Beschwerden in der Schule

Literatur

Arbeitsgemeinschaft Deutscher Junglehrer im VBE (2010): aha! Arbeitshilfen für Anwärter. Berlin

Bach, M. (2004): 42 Optische Täuschungen & Sehphänomene. Internet- Adresse: http://michaelbach.de/ot/index-de.html ; michael.bach@uni-freiburg.de

Baldus, P. (1992): nur nicht nervös werden ! Cartoons, Karikaturen, Zeichnungen aus Schule & Alltag (1902-92), Syke GEW Kreisverband Diepholz

Bartz, A. (2005): Umgang mit Elternbeschwerden. Mit Beschwerden klar und zugewandt umgehen und sie als Frühwarnsystem für die nutzen. In: Praxis-Wissen Schulleitung 2/2005

Bandler, R. & Grinder, J. (1995 [6]): Reframing. Ein ökologischer Ansatz in der Psychotherapie (NLP). Junfermann Paderborn

Bostelmann, A. (2007): Achtung Eltern! im Kindergarten. Typische Konflikte mit Eltern, und wie man damit umgeht. Verlag an der Ruhr Mülheim an der Ruhr

Deiner, St. (2010): Elterngespräche lösungsorientiert. DVD, PädBoutique Verlag 27305 Süstedt

Grewe, N. (2003): Aktive Gestaltung des Klassenklimas. Eine empirische Interventionsstudie. LIT Verlag Münster

Gross, Günter F. (1995 [14]), Checklist Kommunikation, verlag moderne industrie München, vergriffen, S. 136 f.

Hagedorn, O, (1995): Konfliktlotsen - Lehrer und Schüler lernen die Vermittlung im Konflikt . Klett – Schulbuch-Verlag Leipzig

Haken, H. & Haken-Krell, M. (1992): Erfolgsgeheimnisse der Wahrnehmung. Deutsche Verlagsanstalt Stuttgart

Kohn, M. (2011): 99 Tipps Erfolgreiche Elternarbeit. Berlin Cornelsen-Scriptor

LIS - Landesinstitut für Schule Bremen (2009[2]), Referat Personalentwicklung (Hrsg.): Beschwerdemanagement. Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte. Umdruck Bremen

Redlich, A. & Richter, B. (1992) : Grundkurs Kooperative Gesprächsführung für Schulleiterinnen und Schulleiter. Materialien aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training, Fachbereich Psychologie, Universität Hamburg, Bd. 17 (Theorieteil), Bd. 18 (Übungsteil)

Richter, B. (2011): Wenn Eltern sich beschweren und Lehrer auf die Palme gehen. Wegweiser zum professionellen Umgang mit Elternbeschwerden Schneider-Verlag Hohengehren.

Richter, B. (2011): „Gehen Sie doch lieber nach ALDI. Wegweiser zum professionellen Umgang mit Elternbeschwerden in allen Schulstufen. In: zeitnah. Mitteilungen für die niedersächsische und bremische Lehrerschaft im VBE. Hrsg: Verband Bildung und Erziehung (VBE), Landesverband Niedersachsen. Heft 4/2011 S. 19-20

Tuppat, J. (2010): Justin und Jonas und ihre Schulnoten: Zum Einfluss der sozialen Wahrnehmung von Vornamen auf schulische Leistungsbewer tungen. Bachelorprüfung im Studiengang Sozialwissenschaften B.Sc. der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Köln

Liebe mich, wenn ich es
am wenigsten verdiene;
denn, dann, brauche ich es
am dringendsten!