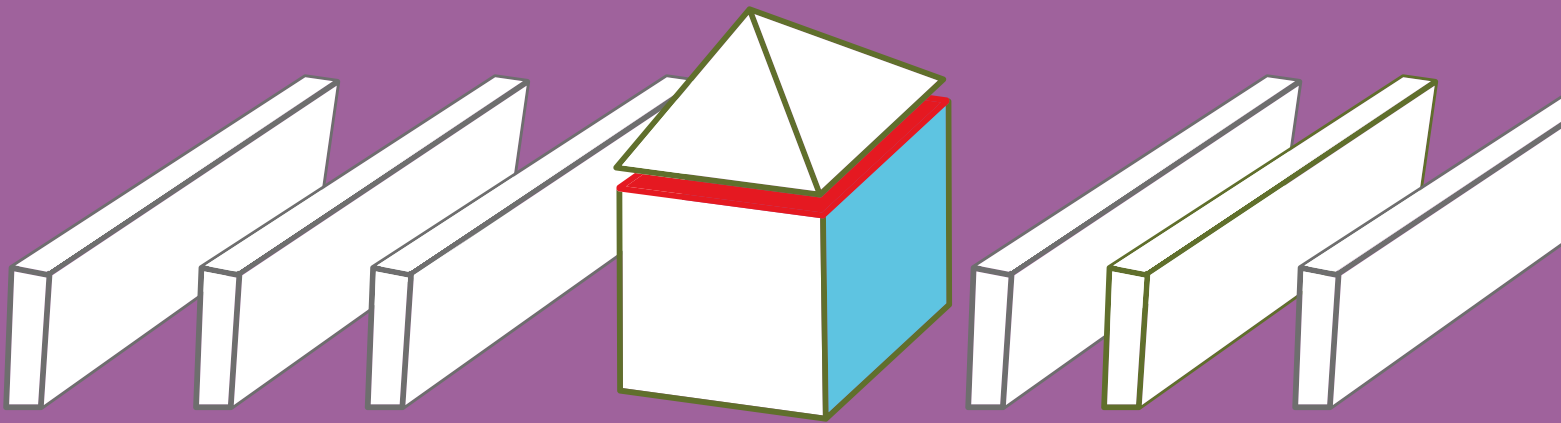


Umgang mit Beschwerde



Umgang mit Beschwerde

Beschwerde ist das zweite Element der Partizipation. Wenn Kinder und Jugendliche sich einbringen sollen und ihre Meinung gehört wird, muss auch mit kritischen und negativen Rückmeldungen ernsthaft umgegangen werden, damit Beteiligung Sinn macht.

Gleichzeitig sind vielfältige und niedrigschwellige Beschwerdemöglichkeiten ein wichtiger Baustein der Prävention.

In diesem Kapitel geht es um Beschwerden zum Schulalltag oder über unpassendes Verhalten. Hier geht es darum, möglichst aktiv und sachlich Probleme anzusprechen und zu lösen. Wenn es Hinweise auf sexuelle Gewalt oder andere große Probleme gibt, finden Sie passende Handlungsschritte im Kapitel **NOTFALLS- UND INTERVENTIONSPLAN**.

Nach massiven Fällen von sexueller Gewalt in Institutionen besteht meist Fassungslosigkeit darüber, wie diese oft so lange Zeit unbemerkt geblieben sind, und warum weder Kinder und Jugendliche noch Kolleg_innen früher etwas gesagt haben.

Wie schwierig es tatsächlich ist, sich zu beschweren (und das selbst in gar nicht bedrohlichen Situationen), wird deutlich, wenn wir uns damit beschäftigen, wie das bei uns selbst mit dem „Nein“ Sagen und Beschweren ist. Folgende Reflexionsfragen (s. nächste Seite) können als Input für einen Austausch im Kollegium dienen.

Ziel ist es, nicht darauf zu warten, dass die Schüler_innen sich schon melden werden, wenn ihnen etwas nicht passt, sondern offensiv einen „roten Teppich“ für Alltagsbeschwerden auszurollen und ein Klima zu entwickeln, in dem auch kritische Rückmeldungen gehört werden, ein offener Umgang mit nicht zu vermeidenden Fehlern stattfindet, und diese als Möglichkeit zur Verbesserung verstanden werden.

Klar ist nämlich: Damit ein Beschwerdeverfahren im Notfall genützt wird und funktioniert, braucht es positive Erfahrungen mit Beschwerden im alltäglichen Erleben und bei „Kleinigkeiten“ (vgl. Liebhardt 2018, S. 232).

Grundsätze

- ▶ Es werden keine Kriterien für „berechtigte“ und „unberechtigte“ Beschwerden vorgegeben.
- ▶ Es sind die Kinder und Jugendlichen selbst, die entscheiden, ob sie eine Beschwerde vorbringen.
- ▶ Jedem Anliegen der Kinder wird nachgegangen.
- ▶ Bei ihren alltäglichen Anliegen wird den Kindern und Jugendlichen Wertschätzung entgegengebracht.

(vgl. Oppermann u.a. 2018, Online-Material)

DAS EIGENE BESCHWERDEVERHALTEN

Reflexion für Lehrende



Wann habe ich das letzte Mal „Ja“ gesagt und hätte gern „Nein“ gesagt?

Wie gehe ich mit Situationen um, die mich stören?

Wann beschwere ich mich? Wo? Über welche Themen?

Worüber beschwere ich mich nicht? Warum nicht?

Was brauche ich, um mich beschweren zu können?

Wie gehe ich mit Beschwerden, kritischen Rückmeldungen um, die an mich gerichtet sind?

Ermutige ich Schüler_innen, sich zu beschweren? Wie könnte ich das tun?

Oft ist jenen, die sich beschweren wollen, nicht klar, dass sie sich überhaupt beschweren dürfen. Außerdem kennen sie das Prozedere (worüber, bei wem, wie) nicht und wissen auch nicht, welche Auswirkungen die Beschwerde hat.

Wichtig ist also einerseits, möglichst viele verschiedene niedrigschwellige, anonyme und nicht anonyme, persönliche und schriftliche, schulinterne und externe Möglichkeiten zur Rückmeldung und Beschwerde zu schaffen und diese regelmäßig zu sichten und zu bearbeiten, und andererseits alle Beteiligten über diese Optionen zu informieren.

Ablauf eines Beschwerdeverfahrens

Ein Modell für den Ablauf eines Beschwerdeverfahrens lässt sich aus Bereichen mit technischem Hochzuverlässigkeitsanspruch ableiten, wie z.B. im Flugverkehr. Was auf den ersten Blick befremdlich wirkt, macht im Hinblick auf Intention und Wirkungsweise allerdings durchwegs auch in sozialen Systemen Sinn. Die Idee ist es, Probleme möglichst früh zu erkennen und zu reagieren, bevor es zu gravierenden Fehlern und irreversiblen Entwicklungen kommt.

Liebhardt definiert im Folgenden vier Phasen eines zirkulären Beschwerdeverfahrens (vgl. Liebhardt 2018, S. 237):

Bericht über Beschwerde

Eine Beschwerde wird bekannt. Relevant ist neben den Möglichkeiten, Beschwerden zu formulieren auch die Frage, wer die Beschwerde entgegennimmt und bearbeitet. Im Schulalltag werden das oft jene Lehrer_innen sein, die die Schüler_innen kennen und denen sie vertrauen. Für schriftliche Meldungen oder einen schulweiten Kummerkasten empfiehlt es sich, mehrere zuständige Person zu nominieren. Idealerweise sollen Schüler_innen entscheiden können, wer die Beschwerde lesen soll und müssen Bescheid wissen, was damit passiert.

Analyse

Eine Einschätzung der Beschwerde muss zeitnah stattfinden. Bei schwerwiegenden Beschwerden soll hier auf ein vorab vereinbartes Vier-Augen-Prinzip zurückgegriffen oder ein Interventionsteam in die Beratung einbezogen werden. Bei geringfügigeren Beschwerden geht es vor allem darum, die dahinterstehenden Wünsche zu erkennen und Veränderungsvorschläge zu entwickeln.

Ein Großteil der Beschwerden wird vermutlich im Bereich der Alltagsgestaltung angesiedelt sein, z.B. der Speiseplan des Schulbuffets, das Fehlen von WC-Papier oder unzufriedenstellende Kleidungs Vorschriften. Einige Wünsche lassen sich vermutlich umsetzen, andere nicht. Wichtig sind jedenfalls ein wertschätzendes Feedback und eine nachvollziehbare Erklärung, warum etwas geht oder eben nicht. Wenn es Themen gibt, die dauerhaft kritisiert werden, aber keine einfache Lösung möglich ist oder verschiedene Interessen berührt werden, kann überlegt werden, die betroffenen Schüler_innen zu befragen oder bei der Problemlösung darüber hinaus zu beteiligen (siehe Kapitel **MITBESTIMMUNG**).

Beschwerdeverfahren



VERTRAULICHE
PHASE

Analyse

Umsetzung

Veränderungs-
vorschläge

Präsentation
der
Ergebnisse

ÖFFENTLICHE PHASE

Veränderungsvorschläge bekannt machen

Die beiden folgenden Phasen sind öffentlich, das heißt, die Veränderungsvorschläge werden bekannt gemacht, ohne die Vertraulichkeit der Meldung zu verletzen. In welchem Rahmen und welcher Form die Veränderungen kommuniziert werden, hängt vom jeweiligen Thema und dem Kreis der Betroffenen ab. Wichtig ist jedenfalls, auch dann eine Rückmeldung zu geben, wenn die Veränderung nicht öffentlich kommuniziert werden kann. Das zeigt, dass Schüler_innen ernst genommen werden und allein das kann ein emotionales Ventil sein. Dann geht es darum, nachvollziehbar zu machen, warum das der Fall ist und damit trotz der negativen Antwort zu signalisieren, dass die Beschwerde ernst genommen und bearbeitet wurde.

Umsetzung der Veränderungsvorschläge

In der vierten Phase werden die Veränderungen bestmöglich umgesetzt. Nachdem zwischen Ankündigung und Umsetzung, je nach Thema, oft ein längerer Zeitraum vergeht, empfiehlt es sich an dieser Stelle des Prozesses noch einmal allen Beteiligten zu kommunizieren, was sich jetzt verändern wird. Diese Änderungen werden in der Praxis erprobt und bleiben so lange aufrecht, bis ggf. eine neuerliche Beschwerde Anlass gibt, über eine Neubewertung nachzudenken.

Beschwerdemanagement ist als kontinuierlicher Prozess im Umgang mit kleinen Pannen und größeren Fehlern und dem Anspruch, dadurch die Organisation laufend weiterzuentwickeln, zu verstehen.

Praktische Beispiele

Das könnte dann möglicherweise so aussehen:

Eine Schülerin beschwert sich nach einer Turnstunde beim Turnlehrer, dass es keine Vorhänge oder Trennwände in den Duschräumen gibt.

Der Turnlehrer nimmt Kontakt mit dem oder der Schulleiter_in auf und berichtet von der Beschwerde und erkundigt sich nach Gestaltungsmöglichkeiten.

Im besten Fall findet sich eine Möglichkeit, wie in den Duschräumen Trennwände oder Kabinen errichtet werden können. Manchmal ist das aber auch nicht (gleich) möglich.

In beiden Fällen soll die Schülerin informiert werden, was das Ergebnis der Besprechung mit der Schulleitung war. Sollte keine Veränderung möglich sein, bietet sich an, mit der Schülerin über alternative Lösungsmöglichkeiten zu sprechen, z.B. könnte sie im Badeanzug duschen, oder eine Freundin gibt mit einem Handtuch Sichtschutz, und/oder es werden „Bitte nicht stören“ Tafeln auf die Eingangstüren gehängt. Von den Änderungen werden alle Schüler_innen zeitnah informiert.

Die Vereinbarung mit dem Zusatzschild oder die Möglichkeit, mit Badeanzug zu duschen, wird allen Schüler_innen in den nächsten Turnstunden oder per Mail mitgeteilt inkl. der Aufforderung, die Privatsphäre aller Schüler_innen zu achten.

Wenn möglich, werden in den nächsten Sommerferien Kabinen errichtet.

Oder so:

Ein Elternteil beschwert sich, dass es beim Schulbuffet kein Bio-Essen zur Auswahl gibt. Die Beschwerde wird bei einem Elternabend gegenüber dem Klassenvorstand formuliert.

Der Klassenvorstand sucht das Gespräch mit dem oder der Schulleiter_in und gegebenenfalls mit jenen, die das Schulbuffet betreiben, um Möglichkeiten zur eruieren, ob auch Bio-Essen angeboten werden könnte oder z.B. ein Teil Bio sein könnte.

Der beschwerdeführende Elternteil, aber auch alle anderen Eltern werden über die Neuerungen informiert: Bio-Essen wird eingeführt. Sollte das nicht möglich sein, wird erklärt, warum es nicht möglich ist. Eventuell finden sich andere Lösungen, z.B. eine Bio-Obst- und Gemüsebox beim Schulbuffet.

Oder so:

Ein_e Vertrauenslehrer_in entleert den Kummerkasten wöchentlich und findet folgende Nachricht: „Der Zeichenlehrer XY starrt immer allen Mädchen auf den Busen und lehnt sich von hinten immer extrem nahe über uns.“

Der_die Vertrauenslehrer_in kontaktiert, wie im Vorfeld für solche Vorkommnisse vereinbart, den_die Schulpsycholog_in (oder Beratungslehrer_in), um die weitere Vorgehensweise zu besprechen. Gemeinsam kommen sie zur Einschätzung, die Schulleitung beizuziehen.

Im Gespräch mit der Schulleitung wird vereinbart, dass diese_r gemeinsam mit dem_der Vertrauenslehrer_in mit jenem Zeichenlehrer ein Gespräch führt und diesen über die Beschwerde informiert. Der Zeichenlehrer hat die Möglichkeit, Stellung zu nehmen. Unabhängig von der Reaktion des Zeichenlehrers (aber ohne Vorverurteilung) stellt die Schulleitung klar, dass ein solches Verhalten nicht erwünscht ist und ernst genommen wird und nach der Beschwerde besonders sensibel darauf geachtet wird.

In allen Klassen werden ein Feedback-System oder eingangs erwähnte Formen der Rückmeldung eingeführt. Sollten sich Beschwerden wiederholen, müssen weitere Schritte durch die Schulleitung gesetzt werden (siehe **VERHALTENSKODEX** und **NOTFALLS- UND INTERVENTIONSPLAN**).

Eine Sekretariatskraft kann

...

-
- ... klare Regeln für den Ablauf von Maßnahmen der Ersten Hilfe entwickeln und diese transparent machen
 - ... neben Fluchtplan, Erste Hilfe- Plan etc. den Verhaltenskodex der Schule aufhängen
 - ... sensibel sein, wenn ein_e Schüler_in sich häufig im Sekretariat von der Schule abmeldet

Bibliotheksverantwortliche können ...

-
- ... die Bibliothek in den Pausen aufsperrern, um Schüler_innen mit Rückzugsbedarf Ruhe zu ermöglichen
 - ... Literatur zu unterschiedlichen Gewaltformen und Handlungsmöglichkeiten auflegen
 - ... Info-Folder und Anlaufstellen für unterschiedliche Themengebiete auflegen haben
 - ... ein offenes Ohr für die Anliegen von zurückgezogenen Schüler_innen haben
 - ... Romane, die Erfolgsgeschichten hinsichtlich der Durchbrechung von Gewaltspiralen behandeln, besorgen
 - ... bei der Auswahl der Literatur auf das Abbilden von Vielfalt hinsichtlich Sprachen, Herkunft, Religionen, sexueller Orientierungen etc. bedacht sein