



## Beschwerden erwünscht!

### Beschwerdemanagement in der Schule einführen

Beschwerden und Kritik gehören zum Arbeitsalltag – besonders in Erziehungs- u. Bildungseinrichtungen. Sie werden häufig als unangenehm und störend erlebt. Wer lässt sich schon gerne kritisieren und in die eigene Arbeit hineinreden?

Ein gutes und vertrauensvolles Zusammenspiel mit Kindern und Eltern basiert jedoch auf einer positiven Beschwerdekultur. „Beschwerden ist erlaubt und wird ernst genommen“, dieses Signal sollte ankommen - bei Kindern, Eltern, MitarbeiterInnen.

Beschwerden erreichen uns oft auf unangenehme Weise. Trotzdem: Die oft nicht leicht verdaulichen Äußerungen beinhalten hintergründig häufig Impulse zu Verbesserungen, für die tägliche Arbeit und für die Beziehung zum/r Beschwerdeführenden.

Auch gilt: Menschen, die ihre Beschwerde in der Einrichtung nicht gut loswerden können (und sie vor dem Hintergrund vielleicht auch gar nicht äußern), schaden u.U. massiv durch die Verbreitung ihres Ärgers im Außen.

Darüber hinaus: Seit 2012 fordert § 45 des SGB VIII für pädagogische Einrichtungen explizit, dass pädagogische Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe Möglichkeiten und Verfahren zur Beschwerde nachweisen und praktizieren.

#### Inhalte

- Eigene Positiv- und Negativverfahren im Umgang mit Beschwerden
- Leitlinien eines kompetenten Umgangs mit Beschwerden
- Beschwerdegespräche sicher führen
- Hilfreiche Strukturen und Instrumente
  - Beschwerdewege u.-kette
  - Nutzen von Formularen, Dokumentation, Befragungen
- Einer Beschwerde nicht abhelfen – wie kann das gut gelingen?
- Feedbackkultur als konsequente Weiterführung von Beschwerdemanagement

#### Stichworte

Beschwerdekultur  
Konfliktklärung  
Eltern, Mitarbeiter  
Gesprächsführungskompetenz  
Mitarbeiter  
Beschwerdemanagement

#### Zielgruppe

Kollegien aller Schulformen

#### Fortbildungsart

Einrichtungsinterne Fortbildung

#### Teilnehmeranzahl

Max. 25

#### Zeitl. Umfang

8-16 Ustd.

#### Kosten

Honorar:  
€ 100,- pro Ustd.

Fahrtkosten:  
€ 0,30 pro km

Anfahrtspauschale bei Anfahrten von über 1 Stunde:  
€ 30,- pro h