

## Beschwerden erwünscht!

### Beschwerdemanagement in der Schule auf- und ausbauen

Beschwerden und Kritik gehören zum **Arbeitsalltag**. Sie werden häufig als **unangenehm** und störend erlebt. Wer lässt sich schon gerne kritisieren und in die eigene Arbeit hineinreden?

Ein gutes und vertrauensvolles Zusammenwirken mit Schülern, Eltern und auch Kolleg:innen basiert jedoch auf einer **positiven Beschwerdekultur**. „Beschwerden ist erlaubt und wird ernst genommen“, dieses Signal sollte ankommen - bei Kindern, Eltern und auch im Kollegium.

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

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

#### Inhalte

- Eigene Positiv- und Negativerfahrungen im Umgang mit Beschwerden
- Leitlinien eines kompetenten Umgangs mit Beschwerden
- Beschwerdegespräche sicher führen
- Hilfreiche Strukturen und Instrumente
  - Beschwerdewege u.-ketten
  - Nutzen von Formularen, Dokumentation, Befragungen
- Keine Abhilfe bei Beschwerden – wie kann das gut gelingen?
- Feedbackkultur als konsequente Weiterführung von Beschwerdemanagement

#### Stichworte:

Beschwerdekultur  
Kritik  
Feedback

#### Zielgruppe:

Kollegien aller  
Schulformen

#### Angebotsformat:

Einrichtungsinterne  
Fortbildung

#### Teilnehmerzahl:

Max. 20

#### Zeitlicher Umfang:

1-2 Tage

#### Kosten:

Honorar: € 1100,- pro  
Tag

Fahrtkosten:

€ 0,30 pro km

#### Kontakt:

Mediationsstelle  
BRÜCKENSCHLAG e.V.  
04131 42211  
info@bs-lg.de  
www.bs-lg.de