

Zunahme von Elternbeschwerden

Beitrag von „Frechdachs“ vom 8. Oktober 2019 17:58

Bei uns nehmen seit ca. 2 - 3 Jahren die Elternbeschwerden enorm zu. Zunächst traf es einzelne Kollegen mit etwas schwierigeren Fächern, wie zum Beispiel mich mit Mathe und Physik. Bei den ersten Beschwerden dachte ich noch, dass ich die Einzige bin und das und jenes ja schon ändern könnte (ein paar Sachen, die Eltern vorbrachten waren schon nicht schlecht - bin da schon ein offener Mensch). Aber wir merken im Kollegium zunehmend, dass jeder von uns betroffen ist und die Beschwerdegünde immer belangloser werden (z.B. über einen Eintrag im Mitteilungsheft, weil der Sohn die Hausübungen 3x nicht gebracht hatte). Zusätzlich werden von den Eltern Ebenen übersprungen, statt sich erstmal an den betreffenden Fachlehrer zu wenden, gehen sie direkt zur Direktorin oder sogar noch eine Ebene darüber. Auch über unsere Direktorin, die wirklich ein sehr toller Mensch ist und ihren Job mit Herz macht, gibt es Beschwerden, dann fast ganz oben. Oft drohen Eltern oder sogar Schüler schon mit Beschwerden.

Ich arbeite korrekt und habe deshalb nicht viel Angst vor Beschwerden, aber es raubt einem schon Nerven und Zeit (für Gedanken, Gespräche, Berichte, Dokumentation, ...). Problematisch ist es eher für Kolleginnen, die noch befristet sind und auch noch nicht viel Erfahrung haben. Sie zermürben zunehmend und spielen mit dem Gedanken, den Beruf aufzugeben (die ersten haben es bereits, sogar eine Kollegin nach 20 Dienstjahren). Auch nimmt es uns im Kollegium sehr die Motivation und der Drang nach "Dienst nach Vorschrift - und ja nicht mehr" nimmt sehr zu.

Wie ist es bei euch? Habt ihr Tipps oder Anregungen?
Liebe Grüße

Beitrag von „MarPhy“ vom 8. Oktober 2019 18:08

Ich finde so etwas hier sehr sinnvoll:
[Beschwerdemanagement](#)

Das hatte ich mal zufällig entdeckt. Damit kann man die Beschwerdeführer schonmal wunderbar einbremsen, wenn die entsprechenden Wege nicht eingehalten werden. Erfordert jedoch Konsequenz auf allen Ebenen.

Und einfach nicht für jede Pupsmist-Beschwerde verfügbar sein.

"Das Problem bespreche ich gern mit Ihnen persönlich. Montag um 7 Uhr hätte ich Zeit, andernfalls ginge auch Freitags 17 Uhr."

Beitrag von „fossi74“ vom 8. Oktober 2019 21:06

Ich würde mal gezielt untersuchen, ob es eine irgendwie geartete Struktur gibt, die hier wahrnehmbar ist. Wenn die Beschwerden in einem offensichtlich recht genau abgrenzbaren Zeitraum so zugenommen haben, gibt es vielleicht auch eine ebenso genau abgrenzbare Ursache dafür. Ist hier vielleicht ein besonders "engagierter" Elternvertreter am Werk, der die Eltern zu Beschwerden ermutigt (kann natürlich auch ein beliebiger anderer Elter sein)? Gibt es einen Kollegen, über den sich plötzlich vermehrt beschwert wurde, was dann weitere Beschwerden nach sich gezogen hat?

Ansonsten - siehe MarPhys Tips; ergänzend würde ich noch versuchen, innerhalb der Schule eine einheitliche Linie im Umgang mit Beschwerden durchzusetzen. Oft gibt es einzelne KollegInnen, die sich aus Nettigkeit die Beschwerden von Eltern über andere Kollegen anhören - so etwas muss sofort unterbunden werden. Kontaktaufnahme nur übers Sekretariat, etc. pp.

Und was die Beschwerden "weiter oben" angeht: Wenn Ihr grundsätzlich korrekt arbeitet, wird man "oben" der ständigen grundlosen Beschwerden bald müde sein.

Beitrag von „Alterra“ vom 9. Oktober 2019 08:09

Hallo,

ich kann eine Zunahme von Elternbeschwerden an unserer Schule nicht bestätigen, was aber vermutlich daran liegen wird, dass nahezu alle Kids bei uns 16 Jahre alt sind oder älter und sich die Eltern aus schulischen Angelegenheiten daher mehr raushalten. An Elternsprechtagen haben die meisten Kollegen gar kein Gespräch oder zumindest nur sehr wenige.

Was ich aber ebenso wie ihr wahrnehme, ist das Überspringen der Ebenen bzw. die direkte Rennereri zur Schulleitung bei jeglichem Kram seitens der Schüler. Zu meinen Schulzeiten hätte ich nicht einen Grund gesehen beim SL anzutanzeln. Für mich war das ein Wesen im Hintergrund (bzw. im Vordergrund auf Fotos), das Verwaltungsaufgaben vornahm und das man auf dem Gang respektvoll grüßte. Unsere Schüler klopfen heute ohne Zögern an der Tür und beschwerten sich über das Ziel der Klassenfahrt, eine Note oder die Menge von Hausaufgaben.

Ich hatte es auch schon, dass ich zur SL gerufen wurde und mir mitgeteilt wurde, dass sich eine Schülerin dort über mich beschwert habe ("Ich hatte in Deutsch immer eine 2 und bei Frau Alterra nun eine schlechte 4. Frau Alterra macht also schlechten Unterricht"). Ich bin in der glücklichen Lage, dass unsere SL hinter den Kollegen steht. Dennoch hat mich das zum Nachdenken und Grübeln gebracht.

Ich kann mir vorstellen, dass es für Kollegen, deren SL sich nicht so deutlich positioniert, eine wirklich ätzende Situation ist und man irgendwann die Lust verdient oder als Konsequenz Konflikten aus dem Weg geht, nur um seine Ruhe zu haben.

Beitrag von „Bolzbold“ vom 9. Oktober 2019 08:29

Aus meiner Zeit an meiner alten Schule kann ich die Zunahme von Beschwerden ebenfalls nicht bestätigen.

Beschwerden, die direkt in der Hierarchie weit oben einsteigen, entspringen oft einem ausgeprägten Ohnmachtsgefühl, das durch die Beschwerde an "höchster Stelle" in ein Allmachtsgefühl umgewandelt werden soll, dadurch dass der Beschwerdeempfänger natürlich im Sinne des Beschwerdeführers entscheiden soll.

Wie oben schon dargestellt, lässt sich dies durch ein entsprechendes Beschwerdemanagement eindämmen und lenken. Manche Schulen haben dies sogar auf ihren Homepages aufgeführt.

Es kommt dann natürlich noch darauf an, dass diese Konzepte konsequent eingehalten werden. Der Klassenlehrer verweist erst einmal an den Fachlehrer, die Schulleitung an den Klassen- oder Fachlehrer, die Bezirksregierung zunächst an die Schulleitung. Das ist auch im Sinne der eigenen Arbeitsbelastung.

Während meiner Zeit als Stufenberater habe ich aktiv für diese Form der Kommunikation geworben und habe es vermieden, mich gegenüber den Kollegen zum Anwalt der Schüler zu machen. Es gab natürlich Kollegen die sich geschmeichelt fühlten, wenn Schüler sich mit Beschwerden über andere Kollegen an sie gewandt haben. Das habe ich als unprofessionell empfunden. Ich habe mir solche Beschwerden zwar selbst auch angehört, aber dann zunächst neutral auf die Rechtslage verwiesen und den Schülern empfohlen, den direkten Kontakt zu suchen.

Eine Schulleitung, die Elternbeschwerden mehr oder weniger verabsolutiert und ihrerseits dann den Kontakt zu den Lehrkräften sucht, leistet solchen Beschwerden Vorschub und untergräbt die Autorität ihrer Lehrkräfte. Solche schwachen Schulleitungen gibt es leider. Hier sollte sich das Kollegium dann eindeutig positionieren, um sich selbst das Leben nicht zu schwer zu machen.

Beitrag von „Iossif Ritter“ vom 10. Oktober 2019 11:13

Ich fürchte, ein dickes Fell hat man oder man hat es eben nicht. Vielleicht tröstet es, dass die feinfühligere Mitmenschen uns ja auch meist die sympathischeren sind.

Rückhalt bei Familie, Kollegen, Leitung ist wichtig.

Beitrag von „Frechdachs“ vom 12. Oktober 2019 09:09

Vielen Dank für eure Antworten.

Viele Kollegen sind sehr froh darüber, jetzt offen darüber reden zu können, ohne sich schämen zu müssen. Für einige war es doch sehr schambehaftet.

Mit den Klassen sprechen wir ebenfalls, machen Beschwerdebürokratien klar, aber auch mögliche Folgen (auch für sie). Zum Beispiel, wer sich darüber beschwert, dass einem Lehrer vielleicht mal shit rausrutscht, als ihm etwas runterfiel, sollte seine eigene Ausdrucksweise diesen Ansprüchen anpassen.

Wir beginnen eine ausführlichere Dokumentation gewisser Vorfälle, sodass es uns hoffentlich nicht mehr so oft aus heiterem Himmel erwischt.

Unsere Direktorin ist auch sehr hilfsbereit und möchte das Problem bei anderen Direktoren ansprechen und sich austauschen (ist auch an anderen Schulen zunehmend). Ich selbst gehöre zur erweiterten Schulleitung und kann bestimmt einige Tipps von euch umsetzen.

Liebe Grüße

Beitrag von „Buntflieger“ vom 16. Oktober 2019 19:44

[Zitat von Alterra](#)

Ich hatte es auch schon, dass ich zur SL gerufen wurde und mir mitgeteilt wurde, dass sich eine Schülerin dort über mich beschwert habe ("Ich hatte in Deutsch immer eine 2 und bei Frau Alterra nun eine schlechte 4. Frau Alterra macht also schlechten Unterricht"). Ich bin in der glücklichen Lage, dass unsere SL hinter den Kollegen steht.

Hallo Alterra,

das kenne ich auch sehr gut. Ich gelte unter SuS nicht unbedingt als besonders strenger Lehrer, wobei ich zudem alles dafür gebe, fair zu bleiben. Trotzdem gibt es immer einzelne SuS, die sich selbst nur sehr eingeschränkt reflektieren können; hier wird regelmäßig auch bei Kleinigkeiten die Schulleitung, der Klassenlehrer oder die - ich nenne sie mal so - "best buddy"-Lehrer konsultiert. Letztere Spezies zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass sie mit tief betroffenem Gesichtsausdruck auf einen zu kommen und ebenso betroffen 1:1 den Stapel an Vorwürfen abladen, die Schüler XY ihnen "im Vertrauen" mitgeteilt hat. Mittlerweile nehme ich das gelassen auf. Weniger gelassen reagiere ich hingegen, wenn man zur Schulleitung gebeten wird; aber was will man machen: Ich kann mir nicht alles gefallen lassen, ich muss konsequent sein und Konsequenzen einfordern, sonst ist in manchen Klassen an vernünftigen Unterricht nicht zu denken. In Sachen Benotung bin ich schon viel zu weich geworden, aber ich muss ganz einfach gewährleisten, dass sinnvoller Unterricht stattfinden kann.

Mich wundert auch, dass man als Lehrperson immer mehr im Kreuzfeuer steht, sich vor diversen Instanzen rechtfertigen muss wegen Lappalien; zudem muss man überzogene Schülerdarstellungen mühsam der Realität anpassen und das bei Schülern, die allgemein bekannt sind für ihr problematisches Verhalten.

Eine These von mir: Schulleitungen müssen nach außen hin ein möglichst harmonisches Bild der Schule darbieten. Sie wollen/müssen vermeiden, dass Eltern sich über die Schule bzw. Lehrer bei der nächsthöheren Instanz beschweren. So sind sie evtl. mitunter geneigt, die Beschwerden von Eltern/Schülern über Gebühr ernst zu nehmen und das geht auf Kosten einer Stärkung der eigenen Lehrkräfte. Natürlich ist das sehr wahrscheinlich ein Teufelskreis, da Disziplinprobleme eher zunehmen werden mit der Zeit und Unterrichtsqualität sowie Arbeitsklima außerdem darunter leiden.

der Buntflieger