



Das Gespräch unter Direktbetroffenen lohnt sich in jedem Konfliktfall. Foto: Fotolia.

## Krise und Frieden

**Leitfaden bei Beschwerden.** Wird eine Lehrperson oder eine Schule kritisiert, ist das unangenehm. Unprofessionelles Verhalten in schwierigen Situationen hinterlässt Verliererinnen und Verletzte. Mit einem Musterleitfaden will der alv die Schulen dabei unterstützen, das Verhalten bei Kritik sachlich und wertschätzend zu gestalten.

Immer wieder kommt es vor, dass eine Lehrperson unschöne Situationen erlebt, wenn Eltern ihre Arbeit kritisieren. Dadurch fühlt sie sich machtlos ausgeliefert, und die so entstandenen Verletzungen können noch lange nachwirken. Alle, die sich für das Wohl der Lernenden engagieren, wollen das Beste für die ihnen anvertrauten Kinder und Jugendlichen. Aber im Schulalltag treffen unterschiedliche Standpunkte, Sichtweisen, Ansprüche und Erwartungen aufeinander. Dies kann zur Folge haben, dass Eltern und Erziehungsberechtigte sich beschweren und kritisieren. Solche Beschwerden sind unangenehm und führen bei unsachlichem Umgang schnell in eine Krise für die einzelne Lehrperson oder für die ganze Schule. Für Letztere ist es daher wichtig, dass sie eine Kultur pflegt, die

in Konflikten ein sachliches Gespräch ermöglicht, in dem die Arbeit der Lehrperson wertgeschätzt wird.

### Ein direktes Gespräch hilft

Rückmeldungen sollen grundsätzlich willkommen sein. Sie bieten Gelegenheit zu lernen, die Qualität der Arbeit zu überprüfen und, wo nötig, zu verbessern. Damit dieser Prozess gelingt, ist es wichtig, dass Unzufriedene ihre Kritik da anbringen, wo sie ihren Ursprung hat. Im direkten Gespräch können Unstimmigkeiten, Irritationen und Meinungsverschiedenheiten direkt angesprochen, Missverständnisse oft ausgeräumt und Konflikte frühzeitig erkannt werden. Ist ein Gespräch unter den Direktbetroffenen schwierig, kann die Schulleitung unterstützend, beratend oder moderierend am Gespräch teilnehmen.

Eltern äussern ihren Unmut oft direkt bei der Schulleitung oder Schulpflege. In diesem Fall ist es entscheidend, dass die Angesprochenen weder inhaltlich noch wertend Stellung beziehen, die Eltern höflich auf den Instanzenweg hinweisen und die kritisierte Person über die Kritik informieren. Eine transparente Kommunikation auf allen Ebenen zeugt von pro-

fessionellem und wertschätzendem Umgang. Die Schulpflege ist gesetzlich dazu verpflichtet, Lehrpersonen vor ungerechtfertigten Ansprüchen zu schützen. Dies gilt es sicherzustellen.

Nicht jede Kritik oder Beschwerde deutet zwingend auf ein Qualitätsdefizit der Lehrperson oder der Schule hin. Daher ist es angezeigt zu prüfen, ob die eingegangene Unmutsbekundung einen Einzelfall betrifft oder auf ein generelles Problem hinweist. Die systematische Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden ist eine unverzichtbare Voraussetzung dafür, sachlich, angemessen und verbindlich agieren zu können.

### Schriftliche Meldung von Beschwerden

Die schriftliche Meldung von Beschwerden an die Schulleitung oder Schulpflege klärt und versachlicht die Kommunikation: Die Beschwerdeführenden sind namentlich bekannt und haben den Sachverhalt klar formuliert. Sie können darlegen, welche Schritte sie bereits unternommen haben und was sie seitens der Schule erwarten. Bei anonymen Schreiben und Gerüchten tun die Adressaten gut daran, diese zu ignorieren. Ein Beschwerdeformular\* vereinfacht das Vorgehen.

Die Schule ihrerseits hält fest, ob alle den vorgeschriebenen Instanzenweg eingehalten haben. Sie erfasst die Bearbeitungszeit und die Erkenntnisse, die sie aus dem Verfahren zieht. Wo nötig, trifft sie konkrete Vereinbarungen und legt fest, innert welcher Frist sie die objektiv messbaren Massnahmen überprüft und die vereinbarten Ziele erreicht werden sollen.

### Bereinigung am Schluss

Zu oft geht der strukturierte Abschluss eines Verfahrens vergessen. Für die Bereinigung von schwierigen Situationen ist er jedoch entscheidend. Alte, nicht abgeschlossene «Geschichten» wirken unterschwellig weiter und kommen unvermittelt wieder aufs Tapet. Konflikte müssen also bereinigt und abgeschlossen werden. Dann fühlt sich eine Lehrperson auch entsprechend unterstützt. Gehen die Verantwortlichen mit Kritiken und Problemen immer professionell und konstruktiv um, vermeiden sie Frustrationen oder Verletzungen und tragen zu einem positiven Schulklima bei.

Der alv ist überzeugt, dass vereinbarte Verfahren, die allen bekannt sind und von allen ernst genommen werden, wesentlich zum Wohlbefinden aller Beteiligten beitragen. Dank einem geklärten Umgang mit Kritik verliert diese ihren «Schrecken» und kann für die Schule sogar produktiv wirken.

Kathrin Scholl, stellvertretende Geschäftsführerin alv

\* Der alv bietet Schulhausgespräche zum Thema an. Auf der alv-Website [www.alv-ag.ch](http://www.alv-ag.ch) sind ausserdem folgende Mustervorlagen aufgeschaltet: Leitfaden im Umgang mit Beschwerden, Beschwerdeformular, Evaluationsformular.

## Umsetzung der Mundartinitiative

**FraKi. Die Stimmberechtigten im Aargau haben entschieden und bereits im kommenden Schuljahr soll grundsätzlich im Kindergarten Mundart gesprochen werden.**

In der Empfehlung für Sprachverwendung im Kindergarten hebt das BKS die aktuell geltenden Bestimmungen zur Standardsprache im Kindergarten umgehend auf: «Den Kindergärten empfiehlt das Departement BKS, als Unterrichtssprache grundsätzlich Mundart zu verwenden. Einzelne Unterrichtssequenzen in der Standardsprache sind möglich, insbesondere dann, wenn ein Bezug zu hochsprachlichen Vorgaben oder Situationen (z. B. einzelne Verse, Lieder, Vorlesen, Audio- und Bildmedien, Texte und Zitate, erstes Lesen, Rollenspiele) vorhanden ist. Die Standardsprache kann auch verwendet werden, wenn dadurch konkrete

Sprachlernsituationen begünstigt werden (z. B. Begriffe aufbauen und differenzieren).»\*

Weiter empfiehlt das Departement BKS, über die Entscheidung der Verwendung der Sprache auch die Kindergruppe und die lokalen Gegebenheiten miteinzubeziehen. Der Unterricht von «Deutsch als Zweitsprache» (DaZ) kann weiterhin in der Standardsprache erteilt werden. Detailliertere Informationen sind in der Empfehlung «Sprachverwendung im Kindergarten» nachzulesen.

Evelyne Haussener, Co-Präsidentin  
Fraktion Kindergarten

\* Quelle: <https://www.schulen-aargau.ch>  
→ Informationen des Kantons → Unterricht und Schulbetrieb → Lehrplan & Lernmaterialien Kindergarten



Grundsätzlich wird jetzt im Kindergarten Mundart gesprochen. Foto: Simon Ziffermayer.