

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Reihenherausgeber	XI
Vorwort	XV
Einführung	1
Ist dieses Buch überflüssig?	17
Fortbildung ist unverzichtbar	18
Verbindlichkeit durch Schulprogramm-Arbeit	19
Qualitätsmanagement ohne Konsequenzen verändert nichts	20
Wie man sich selbst helfen kann, besser mit Beschwerden umzugehen	22
Literatur zum Thema Beschwerden in der Schule	26
Die besondere Situation von Beschwerde-Gesprächen	31
Die Missverständnisse sind vorprogrammiert – eine Mini-Einführung in die Wahrnehmungspsychologie	34
Was aus der Wahrnehmungspsychologie zu folgern ist	41
Die Vorbereitung einer Beschwerde – Tipps für Eltern: das Wichtigste auf einer Seite	43
Die Vorbereitung einer Beschwerde – Tipps für Eltern	45
Die eigenen Anteile klären	45
Informationen bedürfen der Überprüfung	47
Teilziele und Verhandlungsspielräume festlegen	48
Die Rollen definieren	48
Empathie ist mehr als bloßes Mitleid	49
In Gegenwart von Kindern sachlich bleiben	49
In der Kürze liegt die Würze	50
Das Problem konkret beim Namen nennen	50

Sache und Bewertung immer trennen	50
Jede Beschwerde muss vorher angekündigt werden	51
Die Vorbereitung einer Beschwerde – Tipps für Lehrkräfte . . .	52
Allgemeine Hinweise	54
Die eigenen Anteile klären	55
Kein Kind kann sich die Eltern auswählen	56
Auch der Lehrer ist nur ein Mann	57
Kann man zugleich Beziehungs- und Sacharbeit leisten?	58
Eltern müssen jede Beschwerde vorher ankündigen	59
Vertrauen Sie nie ungeprüft einer Rechtsauskunft	60
Informationen bedürfen der Überprüfung	60
Eigentlich glaub ich das nicht. Aber, was wäre wenn	61
Nur für die Härtesten: Kollegiale Beratung	62
Nichts verlangen, was der andere nicht leisten kann	63
Wer nichts anbietet, kriegt auch nichts	63
Lehrerinnen müssen sich nicht alles gefallen lassen	64
Die Vorbereitung einer Beschwerde – Ein Brief an ein Kind	66
Hinweis für Eltern	67
Sich beschweren und professionell damit umgehen Hinweise für Eltern und Lehrkräfte – Wer beschwert sich am besten bei wem?	68
Streitigkeiten zwischen Schülern	69
Differenzen mit einer Lehrerin	70
Gewalt und sexuelle Distanzlosigkeit	70
Konsultation von Rechtsanwälten	70
Lehrkräfte sind immer zuständig?	71

Gespräche führen, das kann doch jeder ...

Allgemeine Anregungen	72
Gesprächsführung – theoretische Grundlagen	
Konstruktivismus – Kooperative Beratung	78
Gespräche führen, das kann doch jeder ...	
Spezielle Anregungen	81
Sprechen und Zuhören	81
Zuhören – das kann doch jeder	81
Fragen stellen ist puppenleicht?	82
W-Fragen sind ein Schlüssel zum Erfolg	84
Die Missverständnisse sind überwindbar – Gedanken wiedergeben	85
Gefühle wiedergeben – ist das wirklich so schwer?	88
Reframing – eine wirksame Psycho-Methode	89
Was ist ein Konsens?	91
Unordnung und lieblose Ausstattung beeinflussen Menschen	94
Strukturierung bewirkt De-Eskalation	96
Lösungswege anbieten	99
Stellung nehmen	102
Beziehung klären	102
Vereinbarungen schriftlich fixieren	104
Wie man es am fälschesten macht	104
Wie man es richtiger machen könnte	106
Ein Scheitern ist oft ein Navi zum wirklichen Problem	108

Radikale Thesen zum Thema:**Was ist „gute Schule“, was ist „guter Unterricht“?**

Eine Schule ohne Beschwerden – ist das möglich?	110
Ausgewählte Literatur zum Thema „Was ist eine gute Schule“	110
Radikale Thesen aus der Sicht eines Schulpsychologen	113

Anhang

Elternbrief an Familie Abraham	120
Vorbemerkung zum Entwurf eines Textes für das Schulprogramm	121
Entwurf eines Textes für das Schulprogramm	121

Checklisten

Checkliste zur Vorbereitung einer Beschwerde für Eltern	124
Checkliste zur Vorbereitung einer Beschwerde für Kinder	127
Checkliste zur Vorbereitung einer Beschwerde für Lehrkräfte	129
Checkliste zur Überprüfung der Gründe für geringe Durchsetzbarkeit von Regeln	133

Wie man es machen könnte:

Zwei praktische Beispiele mit Kommentaren

1. Hat Simone dicke Beine?	135
2. Nur über meine Leiche geht Sven zur Sonderschule	157

Nachwort des Verfassers	170
--	-----

Literatur	172
----------------------------	-----