



80-jähriges Jubiläum Anna Herrmann Schule Kundenorientierung in der Gymnastiklehrer-Ausbildung

Sehr verehrte Frau Bosen, liebe Frau Witt,
sehr geehrter Herr Gseller,
sehr geehrte Damen und Herren,



etwa seit Mitte der 80er Jahre lässt sich hierzulande eine interessante Beobachtung machen: Aus der viel gescholtenen Dienstleistungswüste Deutschlands entstehen allmählich ganz langsam immer mehr Dienstleistungsöasen, die sich an einigen Stellen zu herrlichen größeren Gartenanlagen verdichten, die wunderschöne Blüten treiben. Dienstleistungsöasen sind solche Orte, wo Menschen ihre Kunden besonders kompetent und zuvorkommend behandeln. Natürlich hat es zu allen Zeiten Dienstleister gegeben, die sich um ihre Kunden besonders bemühten. Gerade, weil ich die verstärkte Hinwendung zum Kunden so sehr für notwendig erachte und befördere, halte ich als Verbandsvertreter gern Ausschau nach Bildungsstätten, die Vorbildfunktion haben.



Einen wahren Dienstleistungsgarten mit vielen bunten Blumen habe ich bei der Anna Herrmann Schule in Kerpen vorgefunden. Darüber möchte ich Ihnen jetzt berichten.

Als mich Frau Witt bat, ein Grußwort für den Bundesverband Deutscher Privatschulen zu sprechen, wusste ich wenig davon, was das Besondere dieser Schule ausmacht, wie sie von der Öffentlichkeit angenommen wird, wie ihre LehrerInnen, ihre SchülerInnen, ihre Ausbildungsstätte sich dem Betrachter präsentieren, welche Atmosphäre sie dem Schüler, den Eltern oder auch dem Besucher vermittelt und was das in Bezug auf die Kundenorientierung bedeutet.



Deshalb bin ich hingefahren und habe mir die Anna Herrmann Schule angesehen. Ich habe einen ganzen Vormittag mit den Lehrern gesprochen, dem Unterricht gelauscht, mit der Schulleitung diskutiert, die SchülerInnen im Unterricht erlebt und die Atmosphäre gespürt. Ich hatte mich vorher angemeldet und für den Tag einen richtigen kleinen Stundenplan erhalten.

8.30 Uhr Bewegungsbildung und Aerobic unter der Leitung von Frau Emonts, 10.00 Uhr Fachbereich Motopädie mit der Lehrerin Frau Hüggen, 11:50 Uhr, Einblicke in den pflegerischen Bereich: Atembehandlung unter Anleitung von Frau Dietzel. Außerdem lernte ich bei Frau Bosen die Anna Herrmann Spirale kennen.

Bevor ich mit meinen Eindrücken in der Unterrichtseinheit von Frau Emonts: Schulung der Grundformen der Bewegungsbildung beginne, lassen Sie mich einige weitere grundsätzliche Bemerkungen zur Kundenorientierung machen:

Dabei geht es um das Vorverständnis, mit dem ich an die Betrachtung dessen, was ich an dieser Schule sehen würde, heranging.

Da stellte sich zunächst die Frage, wer ist eigentlich Kunde? Natürlich der Schüler, Teilnehmer, Studierende als der unmittelbar von der Vermittlung unseres Produktes, nämlich dem Unterricht Betroffene. Daneben sind es die Eltern als Gesprächspartner in Beratungsgesprächen und Geldgeber, ferner andere Financiers wie z.B. Arbeitsämter und Berufsgenossenschaften.

Daneben gibt es eine Reihe kundenähnlicher oder auch kundennaher Einrichtungen wie die Bezirksregierung, die Kammern, Praktikumsbetriebe, Banken, Versicherungen und andere, auf deren Zusammenarbeit mit uns wir in unterschiedlicher Weise angewiesen sind.

Was ist eigentlich mit den Lehrern, Dozenten, Sozialpädagogen, Verwaltungskräften, Hausmeister, Reinigungspersonal? Auch auf die funktionierende Zusammenarbeit mit ihnen sind wir als Schulleiter und/oder Geschäftsführer unbedingt angewiesen.

Die Japaner, die den Kundengedanken in den 60er und 70er Jahren besonders aktivierten und kultivierten, halten alle Personen, auf deren Zu- oder Mitarbeit wir angewiesen sind, im engeren wie weiteren Sinne für Kunden, also auch unsere Mitarbeiter. Es kam also für mich darauf an zu schauen und zu erkennen, wie sich die Kunden, die ich treffen würde, fühlen. Dabei war ich auf meine subjektive Erkenntnisfähigkeit angewiesen. Diese Einschränkung muss ich machen dürfen. Vor diesem Hintergrund habe ich mich in den Unterricht begeben:



In dieser Unterrichtsstunde präsentierte sich eine Schülerin als zukünftige Gymnastiklehrerin, die ihre Mitschüler/innen zu vielfältigen Bewegungen zur Verbesserung der Herz-Kreislauffunktionen und unter Einbeziehung vieler Bewegungsvariationen mit Musikbegleitung mittels Vormachen aufforderte und sie ganz schön in Schwung brachte. Jede Schülerin wird über diese didaktisch-methodischen Übungen auf die spätere Berufstätigkeit vorbereitet, erläuterte mir die Lehrerin Frau Emonts auf der Tribüne, wo wir saßen, während wir den Ansagen und Erläuterungen der heute an der Reihe befindlichen Schülerin lauschten und zuschauten. Die angehenden Gymnastiklehrerinnen bekommen in diesen Lehrproben ein entsprechendes Feedback von der Fachlehrerin und ihren Mitschülerinnen. Sie lernen in den gymnastischen Tätigkeitsgebieten Aerobic, Wirbelsäulen-Gymnastik, Rückenschule, Osteoporose-Gymnastik. Es handele sich um das dritte Ausbildungsjahr, sagte mir die Fachlehrerin. Jede der Schülerinnen müsse bis zum



Schuljahresende solche Lehrproben halten. Voraus gehe eine schriftliche Unterrichtsplanung, die vorher abgegeben und bewertet werde. Ich habe die Schülerinnen genau beobachtet. Sie machten nicht nur mit, sie hatten offensichtlich auch viel Spaß an der Bewegung, am Unterricht, eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiches Lernen und Kundenzufriedenheit. Untereinander herrschte eine gute Stimmung. Da stimmte die Moderation durch den Lehrer.



Auch in der zweiten Unterrichtseinheit Atembehandlung bei Frau Dietzel ging es um die Vorbereitung auf die staatliche Abschlussprüfung. Die Schülerinnen des dritten Ausbildungsjahres übten für den Ernstfall am Tage X. Eine Schülerin war die Patientin, eine andere nahm die Behandlung vor. In diesem Fall lag das Krankheitsbild Morbus Bechterew, d.h. Versteifung der Wirbelsäule, vor. Dies musste zunächst befundet werden.

Die Befunderhebung und die Erklärungen zum Behandlungsaufbau wurde den zuschauenden Mitschülerinnen und der Lehrerin demonstriert und vorgetragen. Die Lehrerin bestätigte mir, dass wir einer guten Leistung beiwohnten.

Auch in dieser Unterrichtsstunde wieder der Eindruck: Sehr selbständige Schülerinnen, Theorie und Praxis verschmelzen erkennbar sehr gut miteinander. Hier findet bereits wiederholendes Lernen durch Bewegung und Erfahrung statt, eine Unterrichtsmethode, die für andere Schularten (etwa für die Wirtschaftsschulen) erst noch viel besser kultiviert werden muss. Das darf ich als Mitinhaber, Schulleiter und Geschäftsführer einer Bildungseinrichtung u. a. mit einer Wirtschaftsschule gern anerkennend feststellen.

Als nächstes Motopädie-Unterricht bei der Fachlehrerin Frau Hüpgen. In diesem Fach wird den Schülerinnen eine körper- und bewegungsorientierte Förderung für



Kinder, die in ihren Wahrnehmungs- und Bewegungsleistungen beeinträchtigt oder entwicklungsverzögert und daraus folgend in ihrem sozial-emotionalen Verhalten auffällig sind, näher gebracht.



In dieser Stunde konnte ich erleben, wie die Schülerinnen über Selbsterfahrung eine mangelnde Reizverarbeitungsleistung des vestibulären Systems nachempfinden sollten. Es wurden Übungen zum Ertasten in Gruppen durchgeführt. Z.B. sollte jemand mit verbundenen Augen eine Figur ertasten und nachstellen. Im Rollenspiel wird die Qualität der Nachahmung durch die anderen Mitschülerinnen festgestellt. Im Unterricht herrschte eine fröhliche und gelockerte Atmosphäre. Die Schülerinnen entdecken, erleben und erweitern ihre eigenen Fähigkeiten in einem überschaubaren Rahmen mit dem Ziel, das praktische Erfahren und das theoretische Wissen zu verknüpfen.

Meine sehr verehrten Damen und Herren, die Zufriedenheit unserer Schülerinnen und Schüler bedeutet erfolgreiche Kundenorientierung, eine wichtige Voraussetzung für das Prosperieren einer Bildungseinrichtung. Ein guter abwechslungsreicher methodisch vielfältiger und inhaltlich auf der Höhe der Zeit befindlicher Unterricht eröffnet Chancen, zufriedene Schülerinnen und Schüler zu erhalten.



Die nächste Stufe noch höherer Zufriedenheit ist das Ergebnis von Begeisterungsleistungen. Zufriedenheit, besonders aber Begeisterung, sprechen sich herum. Sie stellen die beste Form der PR für eine Schule dar. Das Angebot einer solchen Veranstaltung wie diese hier im deutschen Sport- und Olympia-Museum für alle Beteiligten, Schüler, Lehrer, Schulleitung und Gäste an einem solchen gleichermaßen entwicklungshistorisch bedeutsamen wie zukunftsorientierten Ort stattfinden zu lassen, stellt für mich eine phantastische Begeisterungsleistung dar. Auch die Möglichkeit, auf einer Bildungsmesse - wie der kürzlich in Köln - seine erlernten Fähigkeiten einem erweiterten Publikum zu präsentieren, stellt etwas Besonderes dar, ein Event. Es belebt den Schulalltag. Es bleibt in Erinnerung. Solche Highlights erinnert man noch nach 20 Jahren.





Begeisterungsleistungen werden aber auch z.B. durch ein besonders positives Lernklima, eine gute Stimmung unter den Schülerinnen und Schülern und Lehrerinnen und Lehrern, freundliche Sekretärinnen und eine für Verbesserungen stets aufgeschlossene Leitung begünstigt. Ich habe ein hohes Maß an Kundenorientierung der in diesem Jahr 80-jährigen Bildungseinrichtung wahrgenommen. Die Anna Herrmann Schule innerhalb des Präha-Bildungszentrums ist nicht nur ein Musterbeispiel für erfolgreiche Pädagogik durch die Geschichte hindurch, sondern auch für Modernität in der Gegenwart. Das zeigen auch die zahlreichen Nachfrage nach AbsolventenInnen. Qualität spricht sich herum.



Kunden benötigen individuelle Aufmerksamkeit und Zuwendung. Den LehrerInnen und der Schulleitung der Anna Herrmann Schule ist es gelungen, den Kunden zur wichtigsten Größe in der Bildungseinrichtung zu machen. Wenn man die Bedürfnisse des Kunden wirklich ernst nimmt, dann sollte man Beschwerden ebenso ernst nehmen wie Lob und Komplimente. Der Umgang mit Beschwerden ist eine besonders große Chance, die Leistungsfähigkeit einer Schule zu verdeutlichen.

Aus einer amerikanischen Untersuchung ist bekannt, dass nur ca. 4 % aller Kunden überhaupt trauen, sich zu beschweren. Von dieser Schule weiß ich aus manchen



Gesprächen, dass LehrerInnen und Schulleitung nach terminlicher Vereinbarung – weil es nicht immer gleich geht – stets bereit sind, sich Konflikten zu stellen, wie sie in jeder Organisation nun einmal vorkommen und Lösungen zu erarbeiten.

Wenn man die Bedürfnisse des Kunden, also des Schülers und der Eltern zum wichtigsten Maßstab des Erfolgs macht und vielleicht auch noch gelegentlich anonyme Befragungen mittels Fragebogen vornimmt, um die Zufriedenheit und konstruktive Verbesserungsvorschläge möglichst Vieler kennen zu lernen, versucht man auch die schweigende Minderheit zu erfassen und die Bedürfnisse aller kennen zu lernen. Nur die Bedürfnisse, die man kennt, kann man, soweit es die Möglichkeiten zulassen, berücksichtigen und gegebenenfalls erfüllen.

Meine Damen und Herren, ich habe noch die Ergebnisse meiner Privatstunde bei Frau Bosen nachzutragen. Obwohl ich mich in Vorbereitung meines Besuchs mit der Geschichte der Anna Herrmann Schule intensiv befasst hatte, erfuhr ich noch vieles über die Anna Herrmann Methode, auf deren ausführliche Darstellung ich aufgrund der von mir hier gewählten Thematik an dieser Stelle nicht näher eingehen möchte.

Bliebe aber noch zu berichten, dass es mir noch nicht ganz gelang, eine Begeisterungsleistung beim erst- und einmaligen Nachahmen den richtigen Umgang mit der dreidimensionalen Anna Herrmann Spirale, eine Erfindung Anna Hermanns, abzuliefern. Ein Meister fällt eben nicht so schnell vom Himmel.

Für diejenigen, die nicht täglich damit zu tun haben:

Die Anna Herrmann Spirale ist ein dreidimensionales Führungsgerät zur Bewusstmachung der organischen Zusammenhänge von Atem- und Bewegungsrhythmus.



Daran – liebe Frau Bosen – könnten wir ja beim nächsten Besuch noch weiter arbeiten.

Meine sehr verehrten Damen und Herren, 80 Jahre Anna Herrmann Schule, engagierte Pädagogen, eine verantwortungsbewusste Schulleitung, Schülerinnen und Schüler, denen ihre Schule gefällt, die sich mit ihr identifizieren, die diese heutige Veranstaltung mit gestalten, eine angenehme Grundstimmung, die zu spüren ist, ein hohes Maß an Kundenorientierung, mit einer solchen Schule 80 Jahre zu leben, muss ein besonderes Vergnügen sein.

Meine sehr verehrten Damen und Herren, lassen Sie mich zum Ausdruck bringen, dass der Bundesverband Deutscher Privatschulen sehr stolz auf sein Mitglied Anna Herrmann Schule ist.

Ich überbringe gern die Glückwünsche des gesamten Vorstandes des Bundesverbandes Deutscher Privatschulen und wünsche dieser Schule, dass sie in Zukunft so fachlich-kompetent, so dynamisch und kundenorientiert bleiben möge und sich auf diesem Wege weiterentwickeln möge, wie sie sich in meiner Wahrnehmung kürzlich präsentiert hat.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Peter Susat

Vizepräsident

Bundesverband Deutscher Privatschulen (VDP)