

Kommunikationskonzept der Gesamtschule Lotte-Westerkappel

Kommunikation zwischen allen am Schulleben beteiligten Personen ist die Grundlage einer funktionierenden Schule. Das folgende Konzept schafft verlässliche Strukturen und zeigt, basierend auf dem Leitbild der Schule, geeignete Maßnahmen und Strategien zur Kommunikation innerhalb und außerhalb der Schule auf.

Es ist in drei Teile gegliedert:

1. Grundsätze und Ziele der Kommunikation
2. Ansprechpartner, Kommunikationswege und Informationsmöglichkeiten
3. Umgang mit Kritik / Beschwerden

1. Grundsätze und Ziele der Kommunikation

1a. Ziele der Kommunikation

„Man kann nicht nicht kommunizieren“ (Paul Watzlawick)

Kommunikation findet in Schule immer und überall statt - selbst dort, wo nicht miteinander gesprochen wird. Und wo immer (nicht) miteinander geredet und (nicht) zugehört wird, werden nicht nur Informationen (nicht) ausgetauscht, sondern immer auch weitere Inhalte, Werte und Gefühle transportiert. Eine aktive, kontinuierliche und möglichst störungsfreie Kommunikation kann daher viel zu einem positiven Schulleben beitragen. Damit dies gelingt verfolgen wir folgenden **Ziele**:

- **Vertrauen** und **Verständnis** schaffen, **Beziehungen** pflegen
- **Zufriedenheit** aller Beteiligten verbessern
- **Kommunikationsanlässe** und -möglichkeiten **schaffen, Kommunikationshindernisse abbauen**
- **klare Strukturen** und Verfahren für Kommunikation schaffen
- einen **kontinuierlichen Austausch** über Informationen, Leitbild und Konzepte der Schule ermöglichen
- **Einbringen von Ideen** sowie die **Mitwirkung** und **Mitgestaltung** in Entscheidungsprozessen ermöglichen, **Identifikation** mit unserer Schule schaffen
- **Kritik** sowie vorhandene Unterschiede in den Ansichten, Meinungen und Zielsetzungen frühzeitig erkennen, **annehmen** und **ernst nehmen**, **Eskalation vermeiden** und **Unterstützungsstrukturen aufzeigen**

1b. Grundsätze der Kommunikation

„Zu jeder Kommunikation gehört das Wohlwollen des anderen.“ (Max Frisch)

Mit Blick auf die formulierten Ziele legen wir vier Grundsätze bei der Kommunikation an unserer Schule zu Grunde:

Vertrauen und Verständnis:

An einer großen und noch dazu neuen Schule mit vielen Beteiligten, individuellen Bildungsbiografien und neuen Konzepten, können nicht immer und zu jeder Zeit alle den gleichen Wissensstand und nicht immer kann alles sofort und für jeden transparent kommuniziert werden. Zudem gibt es zwangsläufig immer auch Entscheidungen und Festlegungen, die nicht der eigenen Meinung und Erwartung entsprechend.

Damit dies nicht zu Missverständnissen und Enttäuschungen führt, wünschen wir uns auch und gerade in diesen Fällen **Verständnis** und **Vertrauen** untereinander und in die pädagogische Arbeit der Schule.

Transparenz:

Informationen werden **allen Interessierten** bzw. relevanten Personen **rechtzeitig zugänglich** sein. (z.B. Homepage). Dabei sollen sie **sachlich, dosiert** und **strukturiert** formuliert und weitergegeben werden (z.B. Broschüren), um ein besseres Verständnis zu ermöglichen.

Zielgruppenorientierung:

Die **Information** werden in **konkreten Zusammenhängen** erläutert und **auf die Zielgruppe ausgerichtet** (z.B. Elterninformation vor den Klassenpflegschaften).

Kontinuität und Verlässlichkeit:

Informationen werden regelmäßig in **gewohnter Struktur** bzw. **bekanntem Form** weitergegeben (z.B. Elternbriefe, Mitwirkungsgruppen, Logbuch, LEG). Es gibt **verbindliche** und **verlässliche Kommunikationswege** und **-anlässe**.

2. Ansprechpartner, Kommunikationswege und Informationsmöglichkeiten

Gemäß den formulierten Grundsätzen ist es für eine effektive und möglichst störungsfreie Kommunikation zwischen den Beteiligten wichtig,

- notwendige Informationen transparent zugänglich zu machen und die verschiedenen **Informationsmöglichkeiten** zu kennen und zu nutzen.
- für alle Anliegen die / den richtigen **Ansprechpartner(in)** zu kennen und diesen direkt anzusprechen
- (dafür) geeignete **Kommunikationswege** zu kennen und zu nutzen

Im Folgenden finden Sie eine entsprechende Übersicht:

2a. Ansprechpartner (wird jedes Jahr aktualisiert - siehe Anhang):

2b. Kommunikationswege

- **Logbuch** der Schüler(innen)
- **Emailkontakt** (jeder Lehrer und Mitarbeiter der Gesamtschule Lotte-Westerkappel hat eine Emailadresse in der Form Nachname@gesamtschule-lowe.de)
- **Persönliches Gespräch**
 - nach Vereinbarung zu den Sprechzeiten der Lehrer(innen)
 - telefonisch (gemäß den Absprachen in den Klassenpflegschaften)

2c. Informationsmöglichkeiten:

Über die Schule:

- **Homepage** www.gesamtschule-lowe.de
- **Elternbriefe** der Schulleitung (auch als Download auf der Homepage unter „Service“)
- **Presseartikel** (WN / NOZ)
- **Infobroschüren** (z.B. Wahlpflicht 6)
- **Aushänge** in der Schule
- Informelle **Gesprächsanlässe** (Schulfeste, Tag der offenen Tür...)

Mitwirkung und Mitgestaltung:

- **Klassenpflegschaften** / Elternabende / Informationsveranstaltungen
- ggf. Teilnahme an der **Schulpflegschaft** / **Schulkonferenz**
- **Arbeitsgruppen** (z.B. Schulhofgestaltung)

Über mein Kind:

- **Lernentwicklungsgespräche**
- **Logbuch**

3. Konstruktiver Umgang mit Beschwerden / Kritik

*„Kommunikation kann schiefgehen.
Keine Kommunikation muss schiefgehen.“ (Frank Richter)*

Eine störungsfreie Kommunikation ist keine Selbstverständlichkeit. Im Gegenteil: Konflikte, Störungen, Missverständnisse und unterschiedliche Wahrnehmungen sind nichts Ungewöhnliches. Da täglich viele Entscheidungen getroffen werden, die nicht immer für alle Beteiligten (sofort) nachvollziehbar sind, kann es zwangsläufig zu Unzufriedenheit, Missverständnissen und Beschwerden kommen. Es ist zunächst wichtig, diese Tatsache anzuerkennen und zu akzeptieren. Nur dann können Anregungen und Lob genauso wie Beschwerden und Kritik ernst genommen und zum Ausgangspunkt von Kommunikation und als Chance zur Veränderung gesehen werden. Wir wollen an unserer Schule mit den im Folgenden formulierten klaren Verfahrensregeln und Schritten dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern aktiv, konstruktiv und nachhaltig gelöst werden.

„Wir müssen miteinander reden, nicht gegeneinander.“ (Anthony Yeboah)

Die folgenden tabellarischen Übersichten sollen sicherstellen, dass Anliegen zielgerichtet formuliert und möglichst effektiv und lösungsorientiert gelöst werden können. Dabei sind **folgende Grundsätze** einzuhalten:

- Alle Beteiligten sind um eine möglichst **frühzeitige Klärung der Sachverhalte** bemüht und suchen daher frühzeitig das Gespräch bzw. den Kontakt.
- **Beschwerden sind immer zunächst an die beteiligten Person(en) zu richten.** Dies gilt auch für Strukturbeschwerden (Bus, Mensa, ...) – siehe Übersicht „Ansprechpartner“
- Beschwerden können **mündlich** (persönlich) **oder schriftlich** (per Email) geäußert werden.
- Die Kritik bzw. die Beschwerden werden **sachlich** und **konkret** erläutert und es gibt die **Möglichkeit** durch **Rückfragen** und weitere Informationen **Transparenz** für alle herzustellen.

- **Beschwerden können nicht immer sofort geklärt werden.** Wird jemand „zwischen Tür und Angel“ angesprochen, sollte das Anliegen nur kurz geschildert werden und dann ein **Termin vereinbart** werden. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.

- Das Gespräch findet in gegenseitigem **Respekt** und dem **gemeinsamen Bemühen** um eine einvernehmliche Regelung bzw. Lösung statt. Als Grundlage kann der **Gesprächsleitfaden** im Anhang genutzt werden.
- **Direkte Gespräche** zwischen den Beteiligten, die zu einer Konfliktregelung führen, müssen nicht dokumentiert werden, wenn sich eine einvernehmliche Regelung ergeben hat.
- **Förmliche Beschwerden und Widersprüche** werden grundsätzlich immer dokumentiert.
- Alle anderen **Beschwerden werden dokumentiert, wenn dies aufgrund der Konflikthaftigkeit oder der Bedeutung der Beschwerde erforderlich erscheint** und grundsätzlich immer dann, wenn die Schulleitung einbezogen wird. Für die Dokumentation kann das **Gesprächsprotokoll** im Anhang genutzt werden.

- Die **nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Lösung finden.**
- Die/der **letzte Entscheidungsträger ist für Feedback und Rückmeldung** verantwortlich.
- Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein **Problem großer Tragweite** (z. B. physische oder psychische Gewalt, sexuelle Übergriffe, schwerwiegende Dienstpflichtverletzung), ist die **Schulleitung** zuständig.
- **Rechtliche Vorgaben und gesetzliche Beschwerdewege** werden durch diesen Handlungsrahmen nicht eingeschränkt und **bleiben unberührt.**

2. Ansprechpartner

Für alle schulischen Emailadressen – wenn nicht anders angegeben – gilt: Die Emailadressen ergeben sich immer aus dem Nachnamen (ö=oe/ü=ue/a=ae,ß=ss) und der Endung: gesamtschule-lowe.de Beispiel: Stefan Verlemann – verlemann@gelowe.de

Die aktuellen Ansprechpartner*innen finden Sie auf unserer Homepage: www.gesamtschule-lowe.de

3. Übersichten

Schülerinnen und Schüler	1. Ebene	→	2. Ebene	→	3. Ebene
	1. Ansprechpartner		nächster Ansprechpartner		Entscheidung / außerschulische Hilfe
Mobbing (Schwierigkeiten im Umgang mit Mitschülern)	Klassenlehrer(in) oder Schulsozialarbeiter(in)		Beratungslehrer(in) Schulsozialarbeiter(in) ggf. Abteilungsleiter(in)		Schulleitung
Schwierige Situation in der Pause/ auch Mittagspause	Pausenaufsicht /		Klassenlehrer(in) Schulsozialarbeiter(in) Streitschlichter		Beratungslehrer(in) Abteilungsleiter(in) ggf. Koordinator Ganztage / didaktischer Leitung (für Mittagspause)
Beschwerden über Lehrkräfte (ggf. mit SV-Lehrer und Mitschüler/innen)	Betroffene Lehrperson		Klassenlehrer(in) / ggf. Abteilungsleiter(in)		Schulleitung
Streit unter Schülern	Streitschlichter / Tutoren		Schulsozialarbeiter(in) Ggf. Klassenlehrer(in) Beratungslehrer(in)		Abteilungsleiter(in)
Gewalt gegen Schüler von Schülern	Pausenaufsicht / Klassenlehrer(in) / Schulsozialarbeit		Abteilungsleitung (Ordnungsmaßnahme)		Schulleitung
Lebenskrisen			Beratungslehrer(in) / Schulsozialarbeiter(in) auch Klassenlehrer(in)		
Entwicklungsprobleme (z.B. Sucht, Essstörungen)			Beratungslehrer(in) Schulsozialarbeiter(in)		Schulpsychologen

Eltern und Erziehungsberechtigte	1. Ebene →		2. Ebene →		3. Ebene	
	1. Ansprechpartner		nächster Ansprechpartner		Entscheidung / außerschulische Hilfe	
Probleme in der Klasse allgemein	Klassenlehrer		Abteilungsleiter(in) / Beratungslehrer(in) / Schulsozialarbeit			
Schülergruppe hat Probleme mit eine(m) einzelnen Lehrer(in)	Klassenpflegschaftsvorsitzende(r), betroffene Lehrer(in)		Abteilungsleiter(in), ggf. zusätzliche Personen (Entscheidung Abteilungsleitung)		Schulleitung	
Einzelner Schüler hat Probleme mit eine(m) einzelnen Lehrer(in)	betroffene Lehrer(in)		Abteilungsleiter(in), ggf. zusätzliche Personen (Entscheidung Abteilungsleitung)		Schulleitung	
Profilkurse / AGs	Fachlehrer(in) oder ggf. Honorarkraft		Koordinator Ganztage		Didaktische Leitung	
Noten / Zeugnis	Fachlehrer(in) ggf. Klassenlehrer(in)		Abteilungsleiter(in)		Schulleitung	
Klassenarbeiten	Fachlehrer		Abteilungsleiter(in)		Schulleitung	
Beeinträchtigung im Lernprozess (ADHS, LRS, Dyskalkulie, Leistungsabfall)	Klassenlehrer(in)		Abteilungsleiter(in) ggf. zusätzliche Personen (Entscheidung Abteilungsleitung)			
Schullaufbahnberatung	Klassenlehrer(in) / Beratungslehrer(in) / ggf. StuBo				Außerschulische Beratung	
Persönliche Probleme (familiäre Situation, private Konflikte...)	Beratungslehrer(in) Schulsozialarbeiter(in)					
Mittagessen / Mensa (Qualität, Fragen zur Bestellung)	Stattküche Münster / Förderverein Wersen (Ansprechpartner im Logbuch)		Ansprechpartner für Mensa			
Bussituation	RVM / Schulträger (Ansprechpartner im Logbuch)		Schulleitung			



Lehrerinnen und Lehrer	1. Ebene	→	2. Ebene	→	3. Ebene
	1. Ansprechpartner		nächster Ansprechpartner		Entscheidung / außerschulische Hilfe
Beschwerden über Eltern	betroffene Eltern		Beratungslehrer(in) ggf. Abteilungsleiter(in)		Schulleitung
Beschwerden über Kolleginnen und Kollegen	betroffene Lehrperson / Lehrerrat / Beratungslehrer/in		Abteilungsleiter(in)		Schulleitung
Beschwerden über die Schulleitung	Schulleitung / Lehrerrat				Schulaufsicht
Beschwerde über Schüler(in)	Schüler(in)		Klassenlehrer(in) Eltern		Abteilungsleitung

Leitfaden Elterngespräche/Klärungsgespräche

wertschätzend

strukturiert

lösungsorientiert

1. Gesprächsvorbereitung

a) Gesprächsvereinbarung formulieren

- Setting Wer nimmt teil?
- Ort Wo findet das Gespräch statt?
- Zeit Wann findet das Gespräch statt?
- Thema Worum geht es?

— Möglichst genaue Absprachen treffen.

b) Vorbereitung des Raums/Unterlagen:

- Raum vorbereiten
- Getränke bereitstellen
- Schild „Bitte nicht stören!“ vorbereiten
- Gesprächsprotokoll (Vordruck) und Kugelschreiber
- Evtl. weitere Unterlagen

— Eine Wohlfühlatmosphäre schaffen. Ruhe für das Gespräch.

c) Innere Haltung

- Leitsätze zu Konfliktgesprächen (Vordruck) bewusst machen.

2. Gut in das Gespräch starten

a) Herzlich willkommen heißen

- Freundliche Begrüßung
- Sitzplatz und Getränk anbieten

— Wertschätzung für das Kommen der Eltern geben.

b) Rahmen benennen und Struktur erklären

- Zeitlicher Rahmen
- Inhalt, Ziel des Gesprächs
- Struktur erklären

— Sicherheit durch einen festgelegten Rahmen schaffen.

3. Strukturiertes Gespräch führen

- Kurzprotokoll Elterngespräch (Vordruck)

Empathisch zuhören, Aktives Zuhören, Verständnisfragen stellen,

Ich-Aussagen klar formulieren.

4. Ergebnis und Absprachen

- Ergebnis und Absprachen kurz zusammenfassen.
- Kurzprotokoll Elterngespräch (Vordruck) unterschreiben lassen.

Auf positive Formulierungen bei den Ergebnissen und Absprachen achten.

5. Dank, Feedback und Verabschiedung

- Dank für das Gespräch aussprechen.
- Feedback der Eltern erfragen(freiwillig):
- Was hat Ihnen gut gefallen? 2-3 Stichpunkte.
- Was hat Ihnen nicht gut gefallen? 2-3 Stichpunkte.
- Verabschiedung.

Wertschätzung für die Zusammenarbeit geben.

6. Reflexion des Gesprächs

- Wie zufrieden war ich selbst mit dem Gespräch?
- Was kann ich beim nächsten Mal noch verbessern?
- Evtl. kurzer Austausch mit einem Kollegen/einer Kollegin.

Niemand ist perfekt. Misserfolge kann ich bedauern. Erfolge darf ich feiern.



Dokumentationsbogen Elterngespräch/Klärungsgespräch

Datum/Uhrzeit:

Name des Schülers/der Schülerin:

Anwesende Elternteile:

Anwesende Fachkräfte:

Anlass für das Gespräch: Sachliche Beschreibung: Worum geht es?

Sichtweise der Eltern (des Schülers/der Schülerin): Wie sehen Sie die Situation/das Problem?

Sichtweise der pädagogischen Fachkraft (der Schule): Wie sehe ich die Situation/das Problem?

Gefühle/Bedürfnisse der Eltern (des Schülers/der Schülerin): Wie geht es dir / Ihnen damit und was brauchen Sie / Du?

Gefühle/Bedürfnisse der pädagogischen Fachkraft (der Schule): Wie geht es mir damit / was brauche ich?





Bitten und Lösungsvorschläge: Positive und klare Formulierungen.

Bitten und Lösungsvorschläge der Eltern (des Schülers/der Schülerin): Was wünschen Sie sich? Wie könnte die Lösung aussehen?

Bitten und Lösungsvorschläge der pädagogischen Fachkraft (der Schule): Was wünsche ich mir? Wie könnte die Lösung aussehen?

Ergebnis und Absprachen:

Beitrag/Verantwortung der Eltern (des Schülers/der Schülerin):

Beitrag/Verantwortung der pädagogischen Fachkraft (der Schule):

Sonstiges/weitere Absprachen (z.B. Termin für nächstes Gespräch):

.....
Unterschrift der pädagogischen Fachkraft:

.....
Unterschrift der Eltern/Sorgeberechtigte