



Kommunikationsmanagement an der GS Lüne

Vorbemerkung

Eine offene und von gegenseitiger Wertschätzung geprägte Kommunikation zwischen allen am Schulleben Beteiligten ist eine wichtige Voraussetzung für ein gutes Arbeitsklima und damit für die Qualität des schulischen Miteinanders.

Beschwerden und Konflikte sind allerdings unvermeidbare Bestandteile des schulischen Alltags. So unerfreulich diese für die unmittelbar betroffenen Personen auch sein mögen – oftmals enthalten die auftretenden Konflikte auch Ansatzpunkte für eine „positive Verwertung“: Wenn Probleme benannt, analysiert und gemeinschaftlich gelöst werden, können daraus wertvolle Impulse in Bezug auf das zukünftige Miteinander entstehen.

Damit dies gelingen kann, müssen sich alle an Konfliktsituationen Beteiligten um besonnenes und sach-orientiertes Handeln bemühen, in der Kommunikation miteinander ein Übermaß an Emotionen vermeiden und möglichst versuchen, die Position und Haltung des jeweils anderen nachzuvollziehen.

Konkret heißt das auch: Wer mit Beschwerden sinnvoll umgehen will, benötigt eine sachliche und angemessene Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Festgelegte Instanzenwege tragen in diesem Zusammenhang dazu bei, einer Eskalation vorzubeugen.

Die folgenden Hinweise, die gemeinsam von Elternvertretern und Lehrkräften unserer Schule entwickelt und formuliert wurden, sollen daher berücksichtigt werden, damit die zur Normalität des Alltags gehörenden Beschwerden in konstruktiver Weise bearbeitet und verarbeitet werden können.



Kommunikationsmanagement an der GS Lüne

Handlungsempfehlungen

Um den konstruktiven Umgang mit Beschwerden sicherzustellen, positive Entwicklungsprozesse einzuleiten und zu verhindern, dass Äußerungen von Unzufriedenheit zum Ausgangspunkt für Konflikte werden, geben wir im Hinblick auf das „Beschwerdemanagement“ folgende Handlungsempfehlungen:

Lehrkräfte sollten bedenken:

- ★ Schülerinnen und Schüler schildern Sachverhalte aus ihrer Sicht und ggf. unvollständig.
- ★ Schülerinnen und Schüler verhalten sich in der Schule oft anders als zu Hause.
- ★ Eltern vertrauen der Schule das Wertvollste an, das sie haben: ihre Kinder.
- ★ Eltern können persönlich betroffen sein und entsprechend emotional reagieren.
- ★ Eltern können mit Erziehungsaufgaben überfordert sein.
- ★ Eltern werden grundsätzlich als Erziehungspartner der Schule gesehen.

Eltern sollten bedenken:

- ★ Kinder schildern Sachverhalte aus ihrer Sicht und ggf. unvollständig.
- ★ Kinder verhalten sich zu Hause oft anders als in der Schule.
- ★ Die Schule hat neben dem Erziehungs- vor allem einen Bildungsauftrag.
- ★ Die Schule verfügt nur über begrenzte Ressourcen an Personal, Zeit und Geld.
- ★ Die Schule muss die Interessen der gesamten Schülerschaft bedenken.
- ★ Lehrkräfte sind an gesetzliche Vorgaben gebunden (Gesetze, Erlasse, Curricula).
- ★ Lehrkräfte können persönlich betroffen sein und entsprechend emotional reagieren.

Grundsätze des Verhaltens

Schülerinnen und Schüler, Eltern und Lehrkräfte sollten Beschwerden zunächst immer dort vortragen, wo der Beschwerdegrund aufgetaucht ist. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden kann, sollten Dritte hinzugezogen oder andere Ebenen einbezogen werden.

Der Grund für die Beschwerde sollte dabei möglichst sachlich vorgetragen werden. Spontan und impulsiv geäußerte Beschwerden sind häufig kontraproduktiv. Ein gewisser zeitlicher Abstand zwischen „Auslöser“ und „Beschwerde“ ist in der Regel hilfreich. Auf außergewöhnliche emotionale Betroffenheit sollten die Beteiligten offen hinweisen.

Je nach Situation können Beschwerden mündlich oder schriftlich vorgebracht werden.

Wenn das Problem bei den ersten Gesprächen zwischen den unmittelbar Beteiligten nicht zur Zufriedenheit aller beseitigt werden kann, soll der Vorgang schriftlich dokumentiert werden.

Sollte sich die vom Beschwerdeführer angesprochene Person nicht zuständig fühlen, nimmt sie zu dem Problem nicht Stellung, sondern verweist ggf. auf das folgende Ablaufschema:

BEI EINEM PROBLEM ERFOLGT EIN GESPRÄCH MIT....



UNTERSTÜTZUNG FINDEN ...

... ELTERN BEI DER *ELTERNVERTRETUNG*

... ALLE BETEILIGTEN – IN FACHLICHEN ANGELEGENHEITEN – BEI DEN FACHKONFERENZLEITUNGEN

Kommunikationsmanagement

Dokumentation an der GS Lüne

Wer reicht etwas ein?

Name / Vorname:		Datum:	
ggf. betr. Klasse:		Telefon / E-Mail:	

An wen ist es gerichtet?

Name / Funktion:	
---------------------	--

Problem/Grund :

Maßnahmen / Ziele:

Ergebnis / Weiteres Vorgehen:
