



## Leitfaden Kommunikation

Der achtsame Umgang im Miteinander gehört zum Selbstverständnis der DSG. Im Sinne unseres Leitbildes möchten wir unsere Kommunikation mit allen am Schulleben Beteiligten in gegenseitiger Wertschätzung, mit Respekt und mit Offenheit führen. Das gilt für alle Formen der Kommunikation, insbesondere auch für den E-Mailverkehr. Alle Beteiligten achten darauf, ihre Anliegen mit dem richtigen Ansprechpartner im direkten Gespräch zu klären. Im Folgenden werden die Regeln und die Schrittfolge einer fairen, lösungsorientierten Kommunikation erläutert, auf die sich Lehrer, Schüler und Eltern der DSG verständigt haben.

### Regeln für den E-Mailverkehr

Der elektronische Kommunikationsweg eignet sich gut zum schnellen Austausch von Informationen und Terminabsprachen. Er ersetzt nicht das persönliche Gespräch. E-Mails sollten kein Medium der Diskussion, der Beschwerde oder der Konfliktlösung sein. Generell gilt beim E-Mailverkehr ein respektvoller und sachlicher Kommunikationston. E-Mails werden knapp, klar und höflich formuliert. Sie werden von den Mitarbeitern der DSG in der Arbeitszeit gelesen und nach Möglichkeit zeitnah beantwortet. Es wird keine Auskunft über den Leistungsstand eines Schülers per Mail gegeben.

### Vorgehensweise bei Informationslücken

**Direkter Ansprechpartner** von Schülern und deren Eltern ist der Klassen- bzw. Fachlehrer. Die Lehrer<sup>1</sup> der DSG bieten den Eltern eine wöchentliche Sprechstunde zu Gesprächen. Termine werden mit dem Lehrer oder über das Sekretariat der Schule vereinbart. Das Sekretariat hilft bei Fragen zu Terminen und Veranstaltungen und leitet Anfragen an Lehrer und Schulleitung weiter. Bei **Fragen zur Gestaltung der schulischen Laufbahn** sind ausschließlich die Schulleitung und die Oberstudienkoordination zuständig.

### Vorgehensweise in Problemsituationen

#### a) Individueller Gesprächsbedarf

Bei individuellen Problemen zwischen einem Schüler und einem Lehrer ist es wichtig, dass der Schüler von den Eltern bzw. Mitschülern dazu **ermutigt wird**, frühzeitig das **Gespräch mit dem Lehrer** zu suchen. Um die **Selbstständigkeit** und **Konfliktlösungskompetenz** des Schülers zu fördern und der Lehrkraft die Möglichkeit zu geben, eine direkte Unterstützung anzubieten, ist dieser **erste Schritt** zur Lösung eines Konfliktes unabdingbar. Der Schüler kann einen Schüler seines Vertrauens hinzuziehen oder einen der Vertrauenslehrer bitten, ihn in dem Gespräch zu begleiten. Auch bei Meinungsverschiedenheiten achten alle Beteiligten auf eine ehrliche und respektvolle Kommunikation und darauf, dem Gegenüber Verständnis entgegen zu bringen.

Sollte das Gespräch nicht zur Lösung des Problems geführt haben, bittet der Schüler seine **Eltern** um Unterstützung. Auch in diesem **zweiten Schritt** ist es wichtig, dass der beteiligte Kollege von den Eltern angesprochen wird. Zur Vermeidung von Missverständnissen sollte der Schüler bei dem Gespräch anwesend sein. Falls notwendig, kann zur Klärung auch die Klassenleitung, die Stufenkoordination oder die Vertrauenslehrer hinzugezogen werden.

Lässt sich das Problem in diesem Schritt nicht lösen, ist der **dritte Schritt** die Einschaltung der Schulleitung. Diese übernimmt die Rolle des Mediators; sie hört alle Beteiligten und trifft mit ihnen verbindliche Vereinbarungen.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die männliche Form genannt

## b) Kollektiver Gesprächsbedarf

Gibt es **Probleme in der Klasse**, werden ebenfalls die folgenden drei Schritte eingehalten: **Zunächst** suchen die Schüler zuerst das Gespräch mit den Lehrern. Die Klassensprecher, die Lehrer in ihrer Funktion als Vertreter der Interessen ihrer Mitschüler ansprechen, bringen das Anliegen der Klasse vor.

Auch hier unterstützen die Eltern ihre Kinder, die Klärung zunächst selbstständig zu suchen. Sie verweisen auf den Klassenlehrer, den Vertrauenslehrer und das Instrument des Klassenrates.

Sollten die Eltern den Eindruck gewinnen, dass keine Lösung erzielt wurde, sind **dann** die Elternvertreter der Klasse ihre direkten Ansprechpartner. Diese suchen das Gespräch mit dem betroffenen Lehrer möglichst in Anwesenheit der Schülervertreter, damit diese das Anliegen der Klasse weiter vertreten können. Um alle Eltern zu informieren, rufen die Elternvertreter ggf. einen Elternabend ein.

**Erst im letzten Schritt** wird die Schulleitung eingeschaltet, die – wie beim individuellen Gesprächsbedarf – die Rolle des Mediators übernimmt, die Parteien anhört und Vereinbarungen trifft.

(März 2018)

