

Kommunikationskompass für Anfragen, Wünsche und Beschwerden

Eine gute Schule lebt davon, dass die Menschen, die in ihr arbeiten, leben und sich engagieren miteinander reden und sich austauschen. Gleichzeitig ist die Schule ein kompliziertes System, in dem viele Perspektiven und Interessen aufeinander treffen. Dadurch entstehen Anfragen, Konflikte und Wünsche, die konstruktiv und lösungsorientiert angegangen werden müssen, damit sie zur Klärung von Sachverhalten und Entwicklungen beitragen können. Um Fragen sachgemäß zu beantworten, Konflikte konstruktiv und lösungsorientiert anzugehen und Wünsche angemessen erfüllen zu können, sind bei allen Beteiligten wechselseitiger Respekt, die Fähigkeit zuzuhören, Sachverstand und die Bereitschaft, aufeinander zuzugehen, notwendig.

Der vorliegende Kommunikationskompass soll Ihnen/Euch erleichtern, mit Ihren/Euren Anliegen gute Wege durch die Institution Hermann-Hesse-Schule zu finden. Da die schwierigste Situation der Umgang mit Konflikten ist, haben wir sie in den Mittelpunkt gestellt. Die aufgezeigten Schritte gelten auch für andere Anliegen.

Kommt es in der Schulgemeinschaft (Schüler, Eltern, Lehrer, Schulleitung und Mitarbeiter) zu einer Beschwerde über eine Person, einen Vorgang oder einen Zustand, so ist die Situation häufig emotional aufgeladen. Diese angespannte Situation kann die sachliche Bearbeitung von Beschwerden behindern und gegebenenfalls einen bereits bestehenden Konflikt weiter eskalieren lassen. Der vorliegende Kommunikationskompass hat die Ziele,

- den Beteiligten den Beschwerdeweg aufzuzeigen,
- die Beteiligten frühzeitig an einen Tisch zu bringen,
- pragmatische Wege zu finden,
- die Verhältnismäßigkeit zu wahren,

um zeitnah und ressourcensparend zu einer für alle Beteiligten tragbaren Lösung zu kommen und sie dadurch zu entlasten.

Qualitätssiegel des Hessischen Kultusministeriums für hervorragende Arbeit bei der Planung und Durchführung kontinuierlicher Praxistage im Rahmen des schulinternen Berufswahlkonzeptes



Zertifikat des Hessischen Kultusministeriums für Schulen, die Hochbegabte besonders fördern

Grundsätze

Zuerst soll das direkte Gespräch zwischen den beteiligten Personen gesucht werden. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, geht die Beschwerde auf die im Instanzenweg aufgezeigten nächsthöheren Ebenen (Prinzip der Subsidiarität). Gibt es jedoch Anzeichen für ein gravierendes Fehlverhalten, dann ist unmittelbar der Schulleiter auf dem Wege einer formalen Beschwerde zu informieren. Die Beschwerden sollen zeitnah vorgetragen sowie bearbeitet werden und sind vertraulich zu behandeln. Von allen Beteiligten wird eine konstruktive Konfliktbewältigung erwartet. Beschwerden sollen die Chancen einer verbesserten Kooperation eröffnen und keine Abrechnung mit den Betroffenen sein.

Zur Unterstützung von Schülern, welche eine Beschwerde vortragen, stehen die Vertrauenslehrer zur Verfügung. Beschwerdeführende Eltern können sich an den Klassenelternbeirat bzw. an den Schulelternbeirat zur Unterstützung wenden. Lehrer und Mitarbeiter können den Personalrat zu Unterstützung anrufen.

Wir wollen miteinander sprechen - nicht übereinander!

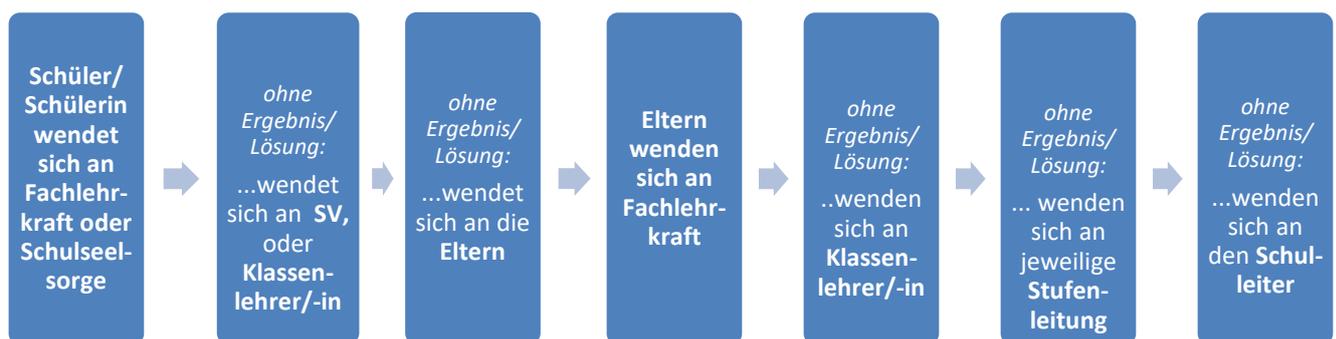
Anliegen , Wünsche und informelle Beschwerden

Anliegen, Wünsche und informelle Beschwerden betreffen das Verhalten und Entscheidungen von Personen der Schulgemeinschaft oder Zustände. Sie zielen meistens auf eine Änderung ab.

1. Schüler/-innen

Ein/e Schüler/-in hat

- ...eine spezielle Frage an die Fachlehrkraft
- ...ein Problem, das die Fachlehrkraft betrifft
- ...einen Konflikt mit der Fachlehrkraft



Mitschüler/-innen Wenn Schülerinnen und Schüler für die Konfliktbearbeitung Unterstützung suchen und beraten werden wollen, können sie sich auf allen Ebenen zunächst auch an Mitschüler, Streitschlichter und Schulsozialarbeit wenden. Sie können aber auch sofort Lehrkräfte hinzuziehen.

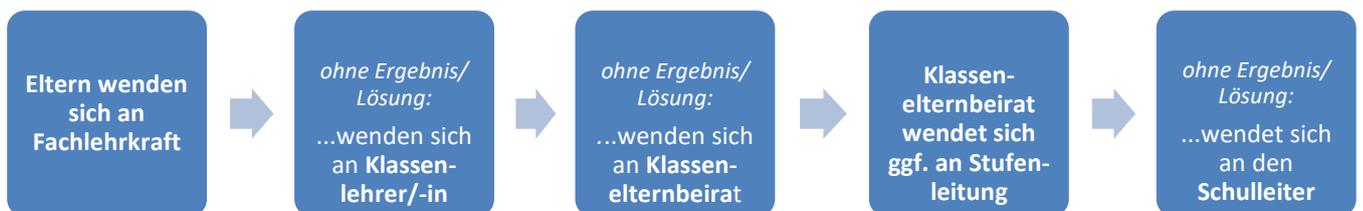
- ... Konflikt auf dem Pausenhof
- ... Konflikt über die sozialen Medien
- ... Mobbing



2. Eltern

Eltern haben

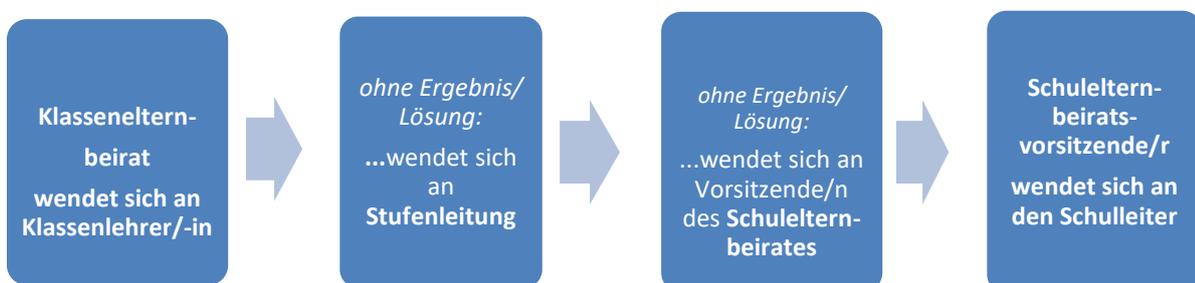
- ...eine spezielle Frage an eine Fachlehrkraft
- ...eine Frage/ein Problem allgemeinerer Art ihr Kind betreffend
- ...eine Frage/ein Problem allgemeinerer Art die gesamte Klasse betreffend



Klassenelternbeirat

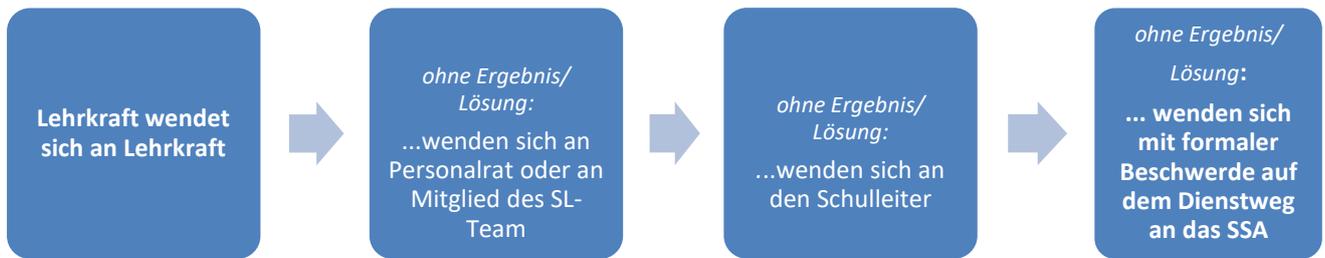
Der Klassenelternbeirat hat

- ...eine spezielle Frage
- ...eine Frage/ein Problem allgemeinerer Art
- ...eine Frage/ein Problem die gesamte Klasse betreffend



3. Lehrkräfte

-Konflikt mit Kolleg/-innen
- ... Schulleitungsmitglied
- ... Personalvertretung



Formale Eingaben und Beschwerden

Formale Eingaben und Beschwerden sind schwerwiegender als alltägliche Anliegen und Beschwerden und behandeln im Allgemeinen Probleme größerer Tragweite. Sie können ebenso aus alltäglichen Anliegen und Beschwerden entstehen, wenn diese nicht angemessen bearbeitet, sondern verschleppt werden. Formale Anliegen und Beschwerden werden schriftlich beim Schulleiter eingereicht und dokumentiert und sind nicht an eine bestimmte Form gebunden. Der Schulleiter entscheidet als Dienstvorgesetzter über die weiteren Schritte. Über vorliegende Beschwerden werden immer die von der Beschwerde betroffenen Personen in Kenntnis gesetzt. Ein Vorgang, der an das Staatliche Schulamt geht, sollte auf dem Dienstweg eingereicht werden.

Evaluation

Der Kommunikationskompass wird nach angemessener Zeit evaluiert, spätestens jedoch nach 2 Jahren.

Schmidt/Borrmann
10.09.2019