

Kommunikation, Konflikte und Beschwerden

Erreichbarkeiten (es gelten Sonderregeln für die Kommunikation zum Vertretungsunterricht)

Grundsätzlich sind SchülerInnen und Pädagoginnen nur in den Zeiten zwischen 8 und 16 Uhr erreichbar. Sie dürfen darüber hinaus Termine anbieten.

Jede/r KollegIn soll an jedem Tag, an dem sie/er Dienst hat, bis 16 Uhr mindestens ein Mal in sein E-Mail-Postfach sehen.

Kommunikationswege und Antwortzeiten

Der Kontakt wird grundsätzlich über IServ per E-Mail möglichst mit kurzer Angabe des Grundes aufgenommen.

Alternativ kann für Mitglieder des Kollegiums im Sekretariat eine telefonische Rückrufbitte aufgenommen werden.

Grundsätzlich soll innerhalb von drei Schultagen geantwortet werden. Zumindest soll innerhalb dieser Zeit der Empfang der E-Mail bestätigt werden.

Konflikte

Konflikte und Emotionen gehören dazu. Sobald wir merken, dass es im Bauch grummelt, nutzen wir den E-Mail-Kontakt grundsätzlich nur zur Kontaktaufnahme und zur Kontaktverabredung.

Im direkten persönlichen Kontakt regeln wir den Konflikt. Bei Bedarf holen wir uns eine Gesprächsleitung dazu.

Beschwerden

Sobald Grund für eine Beschwerde vorliegt, wenden wir uns zuerst an die Person, die die Verantwortung für den betroffenen Bereich an direktesten trägt und die den Grund für die Beschwerde am direktesten ausräumen kann.

***Beispiel 1:** Ein Schüler erledigt seine Hausaufgaben für eine Gruppenarbeit nicht.*

Geeignete Wege für das schnelle und zielorientierte Bearbeiten einer Beschwerde:

- Die MitschülerInnen aus seiner Arbeitsgruppe beschwerten sich zuerst bei ihm.
- Die Lehrkraft beschwert sich zuerst beim Schüler.

Weniger geeignete Wege:

- Die MitschülerInnen beschwerten sich zuerst bei anderen Mitgliedern der Klasse oder bei der Lehrkraft.
- Die Lehrkraft beschwert sich zuerst bei den Eltern des Schülers.

***Beispiel 2:** Eine Lehrkraft gibt aus Sicht einer Mutter immer wieder zu viele Hausaufgaben auf.*

Geeignete Wege:

- Die Mutter beschwert sich bei der Lehrkraft. Die Lehrkraft begründet, was sie tut, oder sie ändert, was sie tat.
- Nur wenn die Lehrkraft die Beschwerde nicht aufnimmt oder das Verhalten nicht nachvollziehbar und angemessen begründet, wendet sich die Mutter an die Abteilungsleitung, die dann für eine angemessene Aufnahme der Beschwerde und/oder für eine angemessene Konfliktregelung sorgt.
- Nur wenn die Abteilungsleitung die Beschwerde nicht aufnimmt oder den Konflikt nicht nachvollziehbar regelt, wendet sich die Mutter an den Schulleiter.
- Nur wenn der Schulleiter die Beschwerde nicht aufnimmt oder den Konflikt nicht nachvollziehbar regelt, wendet sich die Mutter an die Schulaufsicht.

Weniger geeignete Wege:

- Die Mutter wendet sich zuerst an den Schulleiter.
- Nachdem sich die Mutter um einen Gesprächstermin mit der Lehrkraft bemüht hat, antwortet die Lehrkraft dem Kind und ergänzt den Hinweis: „... und das kannst du deiner Mutter gerne mal bestellen!“