

# Leitfaden zum iDSB-Kommunikationsmanagement

Wie kommunizieren wir miteinander? Welche Grundsätze und Regeln sollen dafür gelten? Welche Wege gehen wir in Konfliktsituationen? Mit diesen und weiteren Fragen beschäftigte sich eine Arbeitsgruppe aus Vertreter\*innen aller Bereiche unseres Schullebens: Schüler\*innen, Mitarbeiter\*innen aus KiBi, Grund- und Oberschule und Verwaltung, Vertreter\*innen der Schulleitung, Eltern und pädagogisch-psychologischer Dienst. Im Ergebnis wurden folgende Grundsätze erarbeitet:

- Im Sinne unseres Leitbildes kommunizieren alle am Schulleben Beteiligten miteinander in gegenseitiger Wertschätzung, respektvoll und mit Offenheit.
- Der achtsame Umgang miteinander ist dabei selbstverständlich.
- Alle Beteiligten klären ihre Anliegen im direkten Gespräch mit dem entsprechenden Ansprechpartner/der entsprechenden Ansprechpartnerin.

Auf dieser Grundlage basieren die folgenden Regeln und Abläufe für eine faire und lösungsorientierte Kommunikation an unserer Schule:

## Kommunikation via E-Mail

Der elektronische Kommunikationsweg eignet sich gut zum schnellen Austausch von Informationen und Terminabsprachen. Er ersetzt nicht das persönliche Gespräch. Es kommt ausschließlich die Nutzung der E-Mail in Frage, Messenger-Dienste (z.B. WhatsApp) sind nicht zugelassen. 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 Mitarbeiter\*innen der iDSB in der Arbeitszeit gelesen und nach Möglichkeit zeitnah beantwortet. Es wird keine Auskunft über den Leistungsstand von Schüler\*innen per Mail gegeben. Beim Erhalt einer E-Mail in unangemessenem Ton bzw. konflikthafte Inhalt, bestätigen die Empfänger\*innen neutral den Empfang der E-Mail und schlagen einen persönlichen Gesprächstermin zur Klärung vor.

## Vorgehensweisen in Problemsituationen

### 1. Individueller Gesprächsbedarf

#### 1.1. Schüler\*in und iDSB-Mitarbeiter\*in \*

Die direkte Ansprechperson von Schüler\*innen ist der/die Mitarbeiter\*in, mit dem/der der Konflikt besteht. Bei individuellen Problemen zwischen einer Schülerin/einem Schüler und einer/m Mitarbeiter\*in ist es wichtig, dass die Schülerin/der Schüler frühzeitig das Gespräch mit der/m Mitarbeiter\*in sucht. Um die Selbständigkeit und die Konfliktlösekompetenz der Schülerin/des Schülers zu fördern und der/m Mitarbeiter\*in die Möglichkeit zu geben, eine direkte Unterstützung anzubieten, ist dies der **erste Schritt** zur Lösung eines Konflikts. Die Schülerin/der Schüler kann eine Schülerin/einen Schüler seines Vertrauens hinzuziehen, eine Vertrauenslehrkraft oder den PPD bitten, ihn/sie bei dem Gespräch zu begleiten. Auch bei Meinungsverschiedenheiten achten alle Beteiligten auf eine ehrliche und respektvolle Kommunikation

\* Der Begriff „Mitarbeiter\*in“ umfasst im Kontext der iDSB alle Lehrkräfte, Erzieher\*innen, pädagogische Mitarbeiter\*innen und das Verwaltungspersonal.

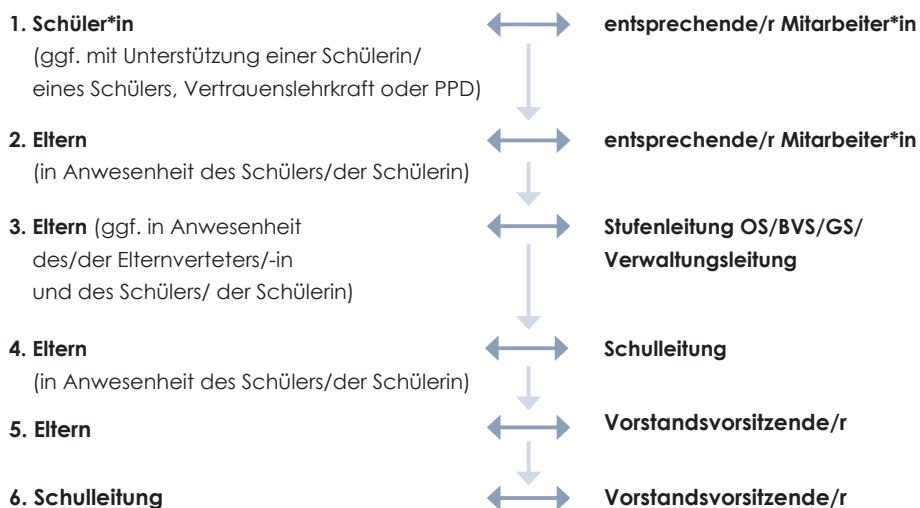
und darauf, dem Gegenüber Verständnis entgegen zu bringen.

Sollte das Gespräch nicht zur Lösung des Problems geführt haben, bittet die Schülerin/der Schüler ihre/seine Eltern um Unterstützung. In diesem **zweiten Schritt** wenden sich die Eltern an die/den entsprechende/n Mitarbeiter\*in. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte die Schülerin/der Schüler bei dem Gespräch anwesend sein.

Falls weiterhin notwendig, muss in einem **dritten Schritt** die Stufenleitung (Oberschule) bzw. die Abteilungsleitung (BVS/Grundschule/Verwaltungsleitung) kontaktiert werden.

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

In Ausnahmefällen ist der/die Vorstandsvorsitzende zu informieren (**fünfter bzw. sechster Schritt**).

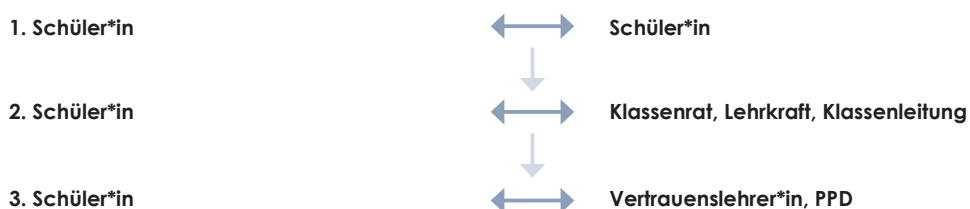


## 1.2. Schüler\*innen untereinander

Im Falle von Streitigkeiten oder Konflikten zwischen zwei Schüler\*innen soll ebenfalls in einem **ersten Schritt** das direkte Gespräch gesucht werden. Die Schüler\*innen können sich dafür Personen zur Unterstützung suchen.

Gelingt keine Konfliktklärung, wird das Thema situationsbezogen in einem **zweiten Schritt** im Klassenrat, bei der Klassenleitung oder bei einer Lehrkraft vorgetragen.

Besteht weiterhin Klärungsbedarf werden in einem **dritten Schritt** die Vertrauenslehrer\*innen und danach der PPD zur Unterstützung hinzugezogen.



### 2. Kollektiver Gesprächsbedarf

Grundsätzlich unterstützen die Eltern ihre Kinder, die Klärung zunächst selbstständig zu versuchen. Gibt es Probleme in der Klasse, werden die folgenden Schritte eingehalten:

**Erster Schritt:** Die Schüler\*innen suchen das Gespräch mit der Lehrkraft.

Die Klassensprecher\*innen, die die Lehrkraft in ihrer Funktion als Vertreter\*innen der Interessen ihrer Mitschüler\*innen ansprechen, bringen das Anliegen der Klasse vor. Sie verweisen auf die Klassenleitung, die Vertrauenslehrkraft und den Klassenrat (für die 1. und 2. Klassen entfällt dieser Schritt, da es keine Klassensprecher\*innen gibt).

**Zweiter Schritt:** Sollten die Schüler\*innen und die Eltern den Eindruck gewinnen, dass keine Lösung erzielt wurde, sind die Elternvertreter\*innen der Klasse ihre direkten Ansprechpartner. Diese suchen das Gespräch mit der entsprechenden Lehrkraft möglichst in Anwesenheit der Klassensprecher\*innen, damit diese das Anliegen der Klasse weiter vertreten können. Um alle Eltern zu informieren, rufen die Elternvertreter\*innen ggf. einen Elternabend ein.

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

#### Internationale Deutsche Schule Brüssel

Lange Eikstraat 71  
B-1970 Wezembeek-Oppem  
+32.2.785 01 30  
oberschule@idsb.eu

[www.idsb.eu](http://www.idsb.eu)