

# GYMNASIUM ZUSESTRASSE

Zusestraße 47 – 50859 Köln

## Konzept Kommunikation in der Schule

Stand: 28.06.2022

**Rot:** noch zu erarbeiten/zu überarbeiten

**Grün:** Änderungen seit letzter Version vom 06.04.2022

## Einleitung & Zielsetzung

Ziel unserer Schule ist es, offen und wertschätzend miteinander zu kommunizieren, Irritationen und Missverständnisse zu vermeiden sowie auftretende Konflikte in gewaltfreier Kommunikation zu lösen.

Um das zu erreichen schafft dieses Konzept einen verbindlichen Rahmen für die Kommunikation der Beteiligten der Schulgemeinschaft miteinander und untereinander.

## Kommunikations-Grundlagen

Kommunikation begleitet uns täglich durch den Alltag, insbesondere an einer Schule. Kommunikation gelingt dann besonders gut, wenn wir uns verschiedener Grundlagen von Kommunikation<sup>1</sup> bewusst sind:

- Wir können nicht nicht kommunizieren  
Wir kommunizieren beständig miteinander. Selbst wenn wir nichts sagen, kommunizieren wir mit Körperhaltungen, Gesten und Mimik.
- Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt  
Neben der inhaltlichen Aussage schwingt in unserer Kommunikation stets eine Botschaft auf der Beziehungsebene mit, die von uns z.B. als Wertschätzung, Respekt, Wohlwollen, Gleichgültigkeit, Herabsetzung oder Ablehnung formuliert bzw. von unserem Gegenüber als solche wahrgenommen werden kann.
- Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung  
In und durch unsere Kommunikation findet ein Wechselspiel von Aktion und Reaktion statt. Wie wir mit unserem Gegenüber kommunizieren wirkt sich auf dessen Haltung und Aktivitäten aus – und umgekehrt.
- Menschliche Kommunikation findet verbal und nonverbal statt  
Wir kommunizieren stets verbal und nonverbal. Passen verbale und nonverbale Signale nicht überein, kann das zu Irritationen führen.
- Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär  
Wir kommunizieren mit unterschiedlichen Menschen unterschiedlich, je nach der Hierarchie in der Beziehung – z.B. untereinander in Schülerschaft und Kollegium oder zwischen Schüler:innen und Lehrer:innen.

---

<sup>1</sup> Paul Watzlawicks Axiome der Kommunikation, z.B. <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>

## Grundlegende Kommunikations-Regeln

Damit eine offene und wertschätzende Kommunikation gelingen kann sowie Irritationen, Missverständnisse und Konflikte bereits vor ihrer Entstehung vermieden werden, haben wir uns auf folgende grundlegende Regeln geeinigt:

- Wir hören zu. Wir unterbrechen den anderen nicht.
- Wir kommunizieren offen und ehrlich.
- Wir reden miteinander, nicht übereinander.
- Wir kommunizieren – insbesondere in Besprechungen und Konferenzen – so kurz wie möglich und so lang wie nötig.
- Wir übertreiben und verallgemeinern nicht, sondern bleiben möglichst konkret.
- Wir kommunizieren mit allen Beteiligten auf Augenhöhe.
- Wir reflektieren regelmäßig unser Kommunikationsverhalten.
- Wir geben Ratschläge und Feedback nur, wenn sie erwünscht sind.
- Wir suchen nach Lösungen, nicht nach Schuldigen.
- Wir verzeihen Fehler der anderen, so wie auch sie unsere Fehler verzeihen.

## Kommunikations-Zeiten

Alles hat seine Zeit – auch die Kommunikation innerhalb der Schulgemeinschaft. Um eine gute Kommunikation zu ermöglichen ohne die Beteiligten unter Druck zu setzen oder zu überfordern, haben wir folgende Kommunikations-Zeiten festgelegt:

Lehrer:innen sind für Eltern, Schüler:innen und Schulleitung grundsätzlich nur während der Dienstzeit **zwischen 08:00 und 16:00 Uhr** zu erreichen. **Nachrichten sind innerhalb dieser Zeit zu versenden, im Zweifelsfall kann der Zeitpunkt des Absendens der Nachricht verzögert werden.<sup>2</sup> Nach Dienstschluss, an Wochenenden, an Feiertagen und in den Schulferien können Lehrer:innen die an sie gerichteten Nachrichten wahrnehmen, sind aber Lehrer:innen sind nicht verpflichtet, außerhalb dieser Zeiten auf Anfragen zu reagieren. Ausnahmen können in besonders dringenden Fällen – wie z.B. außerplanmäßige Vertretungen in der ersten Unterrichtsstunde – auftreten.**

Ebenso sind Schüler:innen für Lehrer:innen grundsätzlich nur in der Schulzeit **zwischen 08:00 und 16:00 Uhr** zu erreichen. ~~Nach Schulschluss, an Wochenenden, an Feiertagen und in den Schulferien können Schüler:innen die an sie gerichteten Nachrichten wahrnehmen, sind aber~~ **Schüler:innen sind nicht verpflichtet, außerhalb dieser Zeiten auf Anfragen zu reagieren.**

Schüler:innen und Lehrer:innen respektieren das Recht der anderen auf ihre Pause im Schulalltag. Daher sind Gespräche während der Pausenzeiten nur mit Zustimmung der Beteiligten möglich.

Eltern sind gebeten, auf die Anfragen der Schulleitung und der Lehrer:innen möglichst zeitnah zu reagieren. **An Wochenenden, an Feiertagen und in den Schulferien können Eltern die an sie gerichteten Nachrichten wahrnehmen,**

---

<sup>2</sup> Eine Anleitung zum verzögerten Senden einer Nachricht in MS Outlook finden Sie hier <https://support.microsoft.com/de-de/office/verz%C3%B6gern-oder-planen-des-sendens-von-e-mail-nachrichten-026af9f-c287-490a-a72f-6c65793744ba>.

sind aber nur in dringenden Fällen verpflichtet, auf Anfragen möglichst zeitnah zu reagieren.

Die Schulleitung ist für Eltern und Lehrer:innen grundsätzlich nur während der Dienstzeit **zwischen 08:00 und 16:00 Uhr** zu erreichen. Nach Dienstschluss, an Wochenenden, an Feiertagen und in den Schulferien **nimmt die Schulleitung die an sie gerichteten Nachrichten wahr**, wird aber nur in dringenden Fällen auf Anfragen reagieren.

#### Kommunikation zwischen Lehrer:innen und Schüler:innen

Schüler:innen und Lehrer:innen können informell am Rande des Unterrichts oder formell nach Vereinbarung miteinander ins Gespräch kommen. Als Gesprächsorte bieten sich die Räume im Cluster oder die Besprechungsräume (B1.16 bis B1.18) an. Nicht erwünscht sind Gespräche zwischen Schüler:innen und Lehrer:innen in den Lehrer:innen-Arbeitsräumen (B1.09, B1.11), im Lehrer:innen-Ruheraum (B1.01) und im Lehrer:innen-Treffpunkt (B1.02).

Schüler:innen und Lehrer:innen können sich gegenseitig per eMail ~~und Teams-Chat~~ erreichen. Schüler:innen und Lehrer:innen checken regelmäßig – d.h. möglichst täglich während der Schulzeit – **beide Kommunikationskanäle** auf neue Nachrichten.

Die eMail-Adressen der Lehrer:innen lauten [nachname@gymnasium-zusestrasse.de](mailto:nachname@gymnasium-zusestrasse.de)

Die eMail-Adressen der Schüler:innen lauten [vorname.nachname@gymnasium-zusestrasse.de](mailto:vorname.nachname@gymnasium-zusestrasse.de)

#### Kommunikation zwischen Lehrer:innen und Eltern

Kommunikation zwischen Eltern und Lehrer:innen findet sowohl zu bestimmten festen Terminen statt, wie z.B. Elternsprechtage, Klassen- und Schulpflegschaftssitzungen, **Entwicklungsgruppen-** oder Fachkonferenzsitzungen, zu denen Eltern durch die Schule eingeladen werden. Daneben gibt es zahlreiche informelle Kommunikationsanlässe wie z.B. das individuelle Beratungsgespräch, zur Organisation von Klassenaktivitäten oder das Klassen- und Schulfest.

Eltern erreichen Lehrer:innen per eMail. Die eMail-Adressen der Lehrer:innen lauten [nachname@gymnasium-zusestrasse.de](mailto:nachname@gymnasium-zusestrasse.de) Lehrer:innen können die eMail-Adressen der Eltern **dem Ordner im Sekretariat entnehmen**.

Eltern können per eMail mit Lehrer:innen einen telefonischen oder persönlichen Gesprächstermin vereinbaren. Eltern-Lehrer:innen-Gespräche können vor Ort in der Schule oder digital per MS Teams geführt werden. Im letzteren Fall nutzen die Eltern den Office365-Account ihres Kindes für das Videogespräch. Für das persönliche oder telefonische Gespräch stehen die Besprechungsräume (B1.16 bis B1.18) zur Verfügung.

**Lehrer:innen sind grundsätzlich nicht verpflichtet, spontan für Eltern-Gespräche bereitzustehen oder einseitige Terminvorschläge zu akzeptieren. Vielmehr vereinbaren Eltern bei Gesprächsbedarf gemeinsam mit den Lehrer:innen per eMail einen Termin für ein Gespräch.**

In Konfliktfällen oder bei absehbar schwierigen Gesprächen können weitere Kollegen:innen oder die Schulleitung zum Gespräch hinzugezogen werden.

Lehrer:innen können im Auftrag der Schulleitung in besonderen Situationen wie z.B. der Gefährdung des Schulerfolgs der Schüler:innen, Verstöße der Schüler:innen gegen die Schulordnung oder der Klassenregeln einen Gesprächstermin festlegen, an dem die Eltern verbindlich teilnehmen.

#### Kommunikation zwischen Eltern und Schulleitung

Eltern erreichen die Schulleitung per eMail. Die eMail-Adressen der Schulleitung lauten [nachname@gymnasium-zusestrasse.de](mailto:nachname@gymnasium-zusestrasse.de)

Eltern können per eMail mit der Schulleitung einen telefonischen oder persönlichen Gesprächstermin vereinbaren.

#### Kommunikation im Kollegium

xxx wird durch das Kollegium festgelegt

#### Regeln für die digitale Kommunikation

Die digitale Kommunikation hat Kommunikationswege beschleunigt und Kommunikation verdichtet. Mitunter entsteht bei den Beteiligten das Gefühl eines Anspruchs der beständigen Erreichbarkeit und Notwendigkeit zur unmittelbaren Reaktion auf Kommunikationsanfragen. Uns ist bewusst, dass dies zu Stress und einer Überforderung der Beteiligten führen kann. Daher haben wir uns darauf geeinigt, dass...

- digitale Nachrichten ebenfalls unter die Vereinbarung zu den Kommunikationszeiten (s.o.) fallen und
- digitale Nachrichten auch während der Dienstzeiten nicht unmittelbar beantwortet werden müssen.

In unserer digitalen Kommunikation beachten wir die grundlegenden Regeln der Netiquette:

- Wir verwenden stets Anrede/Grußformel und Abschiedsformel.
- Wir kommunizieren respektvoll.
- Wir beachten die Rechtschreibung.
- Wir verwenden Bitte und Danke.
- Wir schreiben nicht in als aggressiv wahrgenommenen GROSSBUCHSTABEN oder setzen mehrere Satzzeichen hintereinander!!!

- Wir nutzen bekannte Internet-Floskeln wie z.B. *OMG! LOL!* und Emojis wie z.B. 🤔 nur dann, wenn sie einen Text erläutern, aber sie ersetzen keinen geschriebenen Text.
- Wir antworten nicht „an alle“, wenn es nicht wirklich notwendig ist.
- Wir vermeiden Ironie, Doppeldeutigkeiten oder Formulierungen, die missverständlich sein können.

## Konflikte

Wir sind uns bewusst, dass es bei allem Bemühen um eine gelingende Kommunikation und eine wertschätzende Zusammenarbeit dennoch zu Irritationen, Meinungsverschiedenheiten und Konflikten zwischen den Beteiligten kommen kann.

Wir bemühen uns in diesen Situationen um eine gewaltfreie Kommunikation<sup>3</sup> und um Deeskalation:

- Wir suchen das direkte persönliche Gespräch.
- Wir nehmen die Bedürfnisse unseres Gegenübers wahr. Wir bewerten nicht.
- Wir kommunizieren in Ich-Botschaften.
- Wir formulieren Wünsche und Erwartungen, keine Positionen oder Forderungen.
- Wir suchen nach gemeinsamen Lösungen, nicht nach Gewinnern und Verlierern.
  
- Wir beantworten Nachrichten nicht direkt in unserer Aufregung und Wut, sondern lassen sie eine Zeit lang liegen bevor wir antworten.
  
- Finden wir keine zufriedenstellende Lösung, erbitten wir Unterstützung.

## Eskalationsstufen

Wir trauen Menschen zu, ihre Konflikte selbst fair und gemeinschaftlich zu lösen. Um eine destruktive Konflikteskalation<sup>4</sup> zu vermeiden, einigen wir uns auf folgendes Vorgehen bei Irritationen, Meinungsverschiedenheiten und in Konfliktsituation:

- Die direkt Beteiligten suchen das Gespräch und führen eine Klärung herbei.
- Kann keine Klärung herbeigeführt werden – und nur dann –, wird die nächste Ebene hinzugezogen.

### *Beispiel*

Schüler:in – Fachlehrer:in  
-> Eltern & Schüler:in – Fachlehrer:in & Klassenlehrer:in  
-> **Klassenpflegschaft** & Eltern & Schüler:in – Fachlehrer:in & Klassenlehrer:in & **Stufenleitung**  
-> **Schulpflegschaft** & Eltern & Schüler:in – **Fachlehrer:in & Klassenlehrer:in & Schulleitung**

--- Ende des Konzeptes Kommunikation in der Schule ---

<sup>3</sup> Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, z.B. [https://de.wikipedia.org/wiki/Gewaltfreie\\_Kommunikation](https://de.wikipedia.org/wiki/Gewaltfreie_Kommunikation)

<sup>4</sup> Konflikteskalationsmodell nach Friedrich Glasl, z.B. [https://de.wikipedia.org/wiki/Konflikteskalation\\_nach\\_Friedrich\\_Glasl](https://de.wikipedia.org/wiki/Konflikteskalation_nach_Friedrich_Glasl)