

## Leitfaden für die Kommunikation zwischen Schule und Elternschaft

Schuleinheit Balgrist / Kartaus

### 1. Ausgangslage

Die moderne und schnelle Kommunikation ermöglicht vieles, aber sie birgt auch Risiken: Unzufriedenheit kann im Nu mittels einer E-Mail den Lehrpersonen mitgeteilt werden, womöglich mit cc an etliche Adressaten. In letzter Zeit zeigten sich diese negativen Auswirkungen der Kommunikation auch an den Schulen Balgrist und Kartaus. Der Ton zwischen einzelnen Eltern und Lehrpersonen bzw. der Schulleitung wurde immer rüder. Dies wird der vielseitigen Arbeit der Lehrpersonen nicht gerecht und stört die konstruktive Zusammenarbeit zwischen Schule und Eltern. Deshalb beschlossen die Schulleitung sowie die Elternräte Balgrist und Kartaus, gemeinsam ein Konzept zu erarbeiten, das die Grundlagen der Kommunikation zwischen Schule und Elternschaft definiert: Dieser Leitfaden der Kommunikation verfolgt folgende Ziele:

- schafft Vertrauen zwischen Eltern und Schule
- räumt falsche Erwartungen aus, indem er klar stellt, in welchen Fällen Eltern ein Mitspracherecht haben und in welchen Fällen sie nur informiert werden
- klärt die Zuständigkeiten und benennt die Adressaten (inklusive cc) einer bestimmten Information
- hält fest, in welchen Fällen die Information proaktiv erfolgt und in welchen Fällen reaktiv informiert wird.

Das Kommunikationskonzept ist Teil des Betriebskonzeptes der Schuleinheit Balgrist Kartaus und ist im Kapitel 10 „Elternmitwirkung“ zu finden.

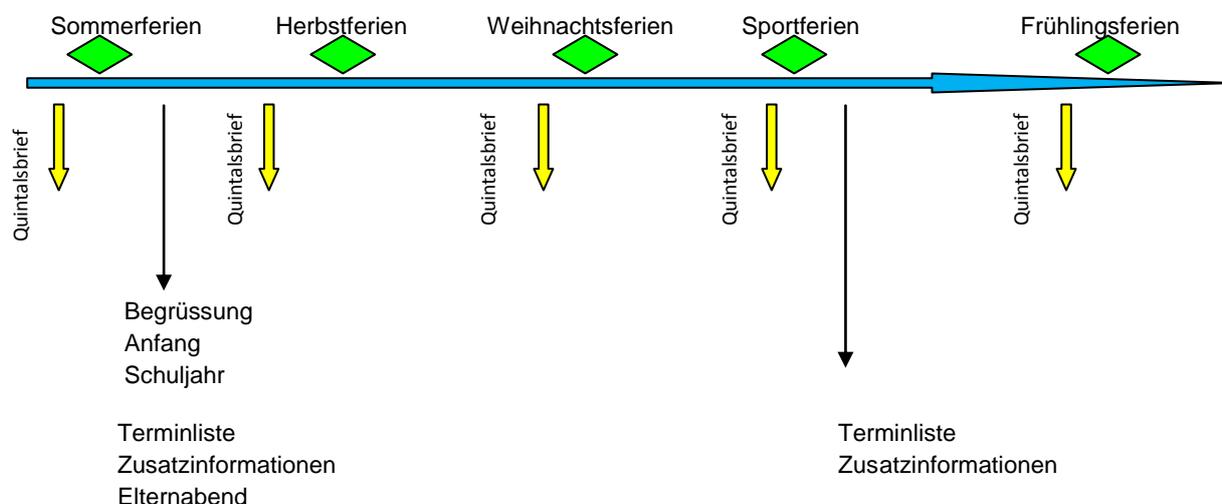
## 2. Grundsätze der Kommunikation

Die im Leitfaden definierte Kommunikation zwischen Schule und Eltern soll die nachfolgend aufgeführten inhaltlichen und formalen Ansprüche einhalten. Sie soll:

- relevant, bedürfnisgerecht und situationsgerecht sein
- transparent sein (soweit dies der Persönlichkeitsschutz erlaubt)
- den Kriterien KISS entsprechen (**keep it short and simple**)
- präzise und konzis sein
- respektvoll und anständig sein
- Glaubwürdigkeit erwirken statt Schönfärberei betreiben (auch in den Quintalsbriefen)
- die Ausgangslage oder Situation beschreiben
- die zu ergreifenden (oder bereits ergriffenen) Massnahmen benennen / einen Lösungsweg aufzeigen
- nach erfolgter Lösung einen Schlusspunkt setzen
- in den vorgesehenen Gefässen erfolgen
- rasch durchgeführt werden (um die Entstehung von Gerüchten zu vermeiden)
- den Dienstweg berücksichtigen
- an die richtigen (im Konzept definierten) Adressaten gelangen und nicht an einen ganz breiten Empfängerkreis gesendet werden. (**Konkret: Bei E-Mails kein cc an die halbe Elternschaft oder den ganzen Lehrkörper!**)

### 3. Gefässe der Kommunikation

#### 3.1. Regelmässige Gefässe:



Das Basisgefäss für Informationen der Schule und des Elternrates ist die Website der Schulen. Weitere Gefässe sind:

- Begrüssung Anfangs Jahr – ganzes Dossier
- Quintalsbriefe (immer vor den Ferien)
- Terminliste – Zusatzinformationen nach den Ferien
- Schülerrat
- Elternabende

#### 3.1.1 Elternabende

Der Elternabend dient zur Information und zum Gedankenaustausch.

Er wird von der Lehrperson organisiert.

Um Anliegen und Wünsche der Elternschaft einzubeziehen, werden diese vorgängig der Lehrperson mitgeteilt. Am Abend sollte der Elternschaft genügend Zeit für ihre Anliegen zur Verfügung gestellt werden.

Falls der Zeitrahmen dafür nicht ausreicht, kann ein separater Anlass organisiert werden..

#### 3.2. Unregelmässige Gefässe:

- Briefe aus aktuellem Anlass (Läuse, Veranstaltungen)
- Informationen aus dem Schulamt
- Lehrerbriefe
- Schulanlässe
- Ausserordentliche Elternabende zur Problemlösung klasseninterner Probleme
- Kommunikation über Dienstwege bei Problemen
- Kommunikation in Krisen

## 4. Kommunikation bei einem Problem, einem klassenübergreifenden Problem und einer Krise

### 4.1. Definitionen und Grundsätze

**Problem:** Als Problem ist ein Zustand zu bezeichnen, in dem der Schulalltag gewährleistet ist, aber es tritt wiederholt ein Faktum auf oder es entsteht eine Situation, die von einigen Mitgliedern der Schulgemeinschaft als unangenehm / störend empfunden wird. Als Beispiele können hier Ausgrenzung, anhaltende Unzufriedenheit über einen Lehrer oder Stundenplankollisionen genannt werden. Probleme lassen sich durch die Schulleitung lösen und erfordern **keine proaktive Information** (sondern allenfalls eine reaktive).

**Klassenübergreifendes Problem:** Als klassenübergreifendes Problem gilt ein Problem, dessen Tragweite über eine einzelne Klasse hinaus geht. Darunter fallen etwa die Revolte einer ganzen Klasse, die anhaltende Unzufriedenheit in etlichen Klassen, allgemeine Verweigerung oder anhaltende Belästigungen einer oder mehrerer SchülerInnen oder von Lehrpersonen (Mobbing). Ebenso fallen darunter Schmierereien in der Schule, Erpressung einzelner Kinder oder Tätlichkeiten. Die Schulleitung und Lehrkörper sind nicht immer in der Lage, die Situation nach ihrem Willen zu steuern und ein klassenübergreifendes Problem ohne fremde Hilfe zu lösen. Der Einbezug der Eltern und der Elternrats bei klassenübergreifenden Problemen ist angezeigt. **Meist erfolgt hier eine proaktive Information** an den Rest der (noch uninformierten) Eltern.

**Krise:** Als Krise wird eine Situation definiert, in der der normale Schulbetrieb gefährdet ist und die beeinflusst ist durch exogene Faktoren. Beispiele für Krisen sind eine H1N1-Epidemie, der Tod eines Kindes, psychische oder physische Gewalt an der Schule oder Gruppenterror (beispielsweise über Social-Media-Plattformen). Die Schulleitung kann und darf eine solche Krisensituation nicht alleine bewältigen, sondern deren Bewältigung liegt in erster Linie in der Kompetenz des Schuldepartements – ebenso die Kommunikation über die Krise. Hier ist sicherzustellen, dass sich Schuldepartement und Schulleitung regelmässig absprechen. **Die Information in diesen Fällen hat immer proaktiv zu erfolgen.**

Das gemeinsame Ziel von Schulleitung, Lehrkörpern und Elternrat lautet:

***Wir verhindern gemeinsam, dass ein Problem zum klassenübergreifenden Problem oder gar zur Krise wird.***

## Höhere Anforderungen an die Kommunikation

Wenn ein Problem zu einem klassenübergreifenden, grossen Problem wird, das weite Teile der Schule tangiert und den Schulbetrieb möglicherweise beeinträchtigt, sind höhere Anforderungen an die Kommunikation zu stellen.

Die Kommunikation soll vor allem ein Ziel erreichen: Vertrauen zu schaffen. Jede Kommunikationsaktivität in der Krise soll darauf geprüft werden, ob sie diesem Ziel zuträglich ist. Um Vertrauen zu schaffen, muss die Krisenkommunikation folgende Kriterien erfüllen:

- Sie soll unter den massgebenden Organen der Schule abgesprochen sein.
- Sie soll widerspruchsfrei sein.
- Sie soll nur gesicherte Informationen verkünden.
- Sie soll Lücken benennen (Was wissen wir nicht, warum wissen wir es nicht? Warum dürfen wir etwas nicht sagen?).
- Sie soll möglichst transparent sein (soweit es der Datenschutz erlaubt).
- Sie soll rasch und kontinuierlich erfolgen (zur Vermeidung von Gerüchten).
- Sie soll mit einer Schlusskommunikation unter Angabe der erfolgreich durchgeführten Massnahmen abgeschlossen werden.

## Debriefing

Wenn bei einem grösseren, klassenübergreifenden Problem die getroffenen Massnahmen zum gewünschten Erfolg führten und das Problem behoben werden konnte, so ist dieser erfolgreiche Abschluss des Problems allen Beteiligten in einem so genannten Debriefing mitzuteilen. Bei dieser Sitzung ist auf die Verbesserungen hinzuweisen, die verhindern, dass das Problem in Zukunft wieder auftaucht.

#### 4.2. Kommunikationswege bei einem kleineren Problem (harmloser Konflikt)

Bei kleineren Problemen – etwa Auseinandersetzungen zwischen SchülerInnen – ist der **Schülerrat** ein geeignetes Gremium, um mit den Beteiligten zu sprechen und möglichst eine Lösung herbeizuführen („Frieden schliessen“). Der Schülerrat sollte bei solchen Auseinandersetzungen aktiv beigezogen werden. Ebenso eignen sich die ausgebildeten **Konfliktlotsen** hervorragend, um kleinere Konflikte aus der Welt zu schaffen.

#### 4.3. Kommunikationswege bei einem Problem und einem klassenübergreifenden Problem

Wenn ein Problem auftaucht, das über den momentanen, harmlosen Konflikt unter SchülerInnen hinausgeht, ist bei der Kommunikation der Dienstweg einzuhalten.

Im Anhang sind unter A bis E (Problem) und F (klassenübergreifenden Problem) verschiedene Fallbeispiele mit entsprechender Definition des Dienstweges aufgeführt.

### 5. Mitspracherecht der Eltern

Gesellschaftliche Veränderungen stellen Schule und Eltern vor neue Herausforderungen. Durch die Zusammenarbeit und die institutionalisierte Mitwirkung gehen Schule und Eltern damit verbundene Aufgaben gemeinsam an.

Verschiedene Formen der Zusammenarbeit und der Mitwirkung sind möglich:

1. gegenseitige Information
2. Austausch (Gedanken- und Ideenaustausch)
3. Gemeinsame Projekte / Kurswochen
4. Gemeinsame Entscheide bei Schulübertritten, sonderpädagogischen Massnahmen etc. (falls kein Konsens gefunden wird, entscheidet die Schulpflege)

## 6. Grenzen der Elternmitwirkung

Folgende Bereiche sind von der institutionalisierten Elternmitwirkung ausgeschlossen:

- Personelles
- Unterrichtsgestaltung, Methodisch-Didaktisches
- Lehrplan, Lehrziele, Lehrmittel
- Stundenpläne
- Klassen- und Gruppenzuteilung
- Schulaufsicht

## 7. Autorenschaft

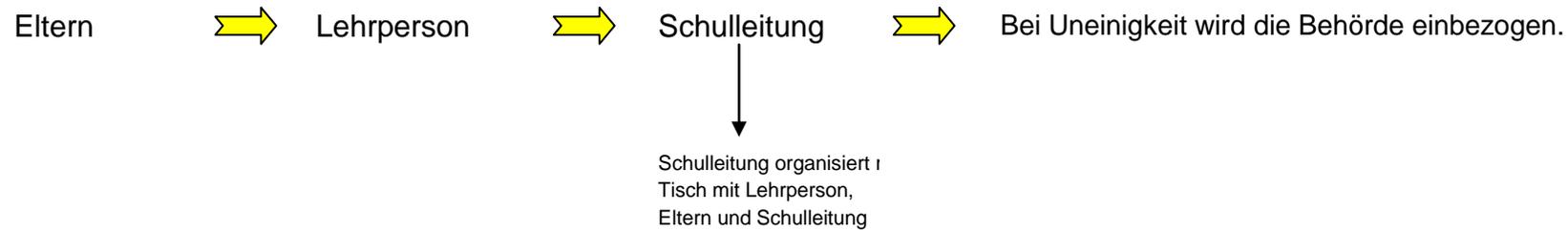
Dieses Dokument wurde gemeinsam von den Elternräten Balgrist und Kartaus sowie von der Schulleitung erarbeitet und vom Schulteam und den Delegierten der beiden Elternräte gutgeheissen. Als Bestandteil des Betriebskonzeptes wird das Dokument der Kreisschulpflege zur Abnahme und Bewilligung vorgelegt. Es dient als Leitfaden der Kommunikation zwischen Schule und Eltern, beide Seiten sind gehalten, diesen Leitfaden zu berücksichtigen.

Autoren:	ER Balgrist:	Gaby Szöllösy
		Esther Friederich Blass
	ER Kartaus:	Christian Gautschi
		Daniel Thommen
	Schulleitung:	Marco Jäger
		Urs Amstutz

## Anhang

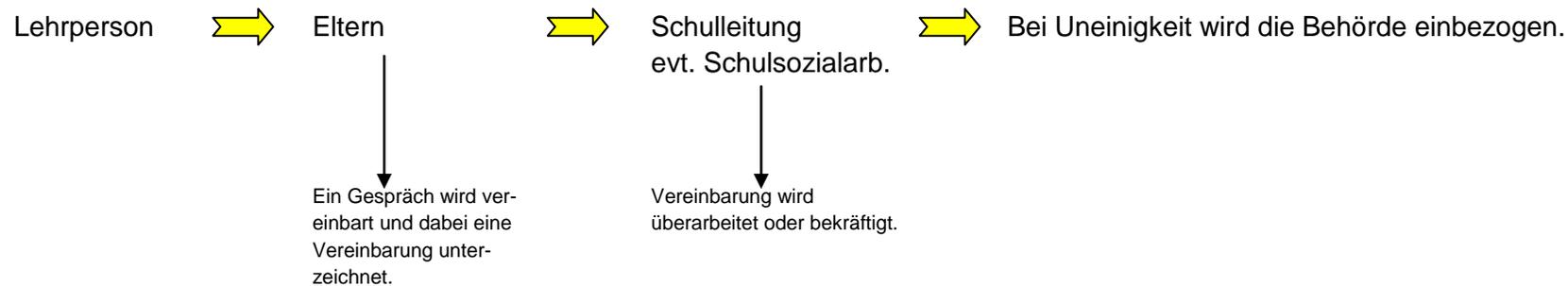
### A. Probleme zwischen Lehrpersonen/Hort und Eltern

Bsp. Eltern haben Gefühl, ihr Kind wird ungerecht behandelt.



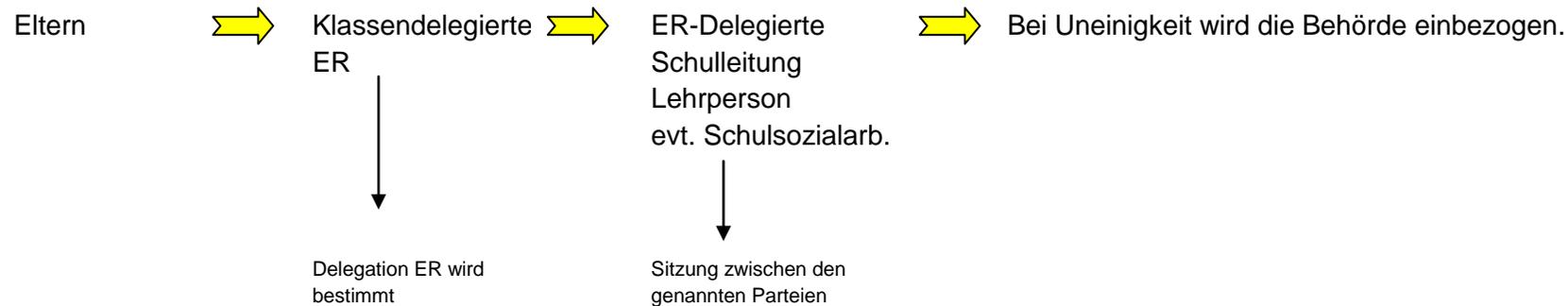
### B. Probleme einer oder mehrerer Lehrperson(en) mit einem Kind:

Bsp. Kind benimmt sich schlecht: (Disziplinarproblem)



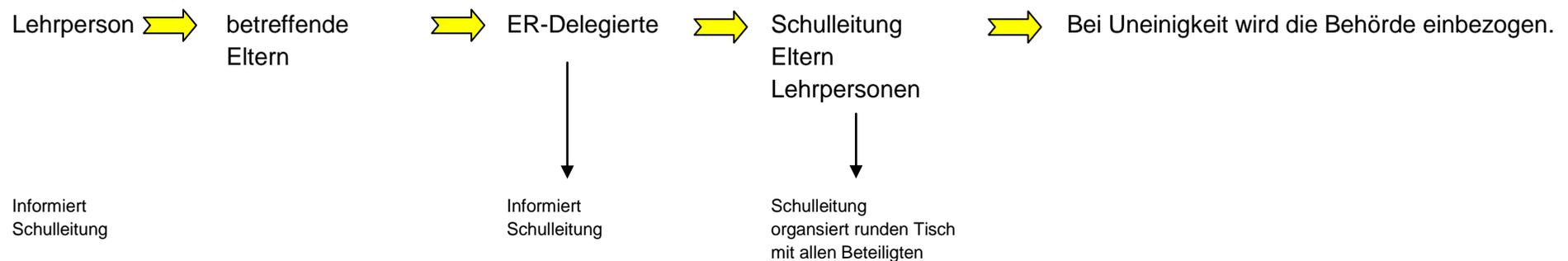
### C. Eine ganze Klasse hat Problem mit Lehrperson:

Bsp. Französisch-Unterricht ist langweilig und findet zu einem Zeitpunkt statt, wo die Kinder müde sind.

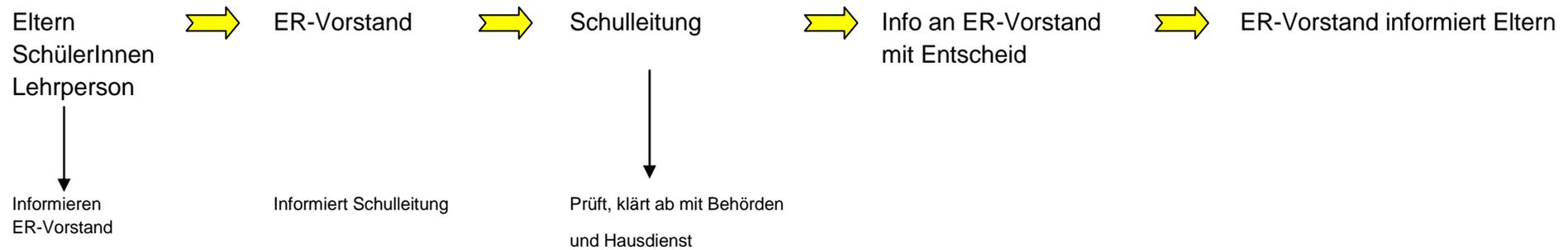


### D. Lehrperson hat Problem mit einzelnen Eltern:

Bsp. Eltern zweifeln Fähigkeiten der Lehrperson an und ermuntern ihr Kind, die Hausaufgaben in diesem Fach nicht zu machen



### E. Problem mit Sicherheit auf dem Schulhof oder anderen hausdienstrelevanten Dingen:



### F. Mobbing einer Lehrperson oder eines Schülers/einer Schülerin

Bsp. Wiederholende Verunglimpfung und Ausgrenzung des Opfers reell oder über virtuelle Plattformen (Facebook und ähnliche)

