Beispiele: Weiterentwicklung der Kommunikationsstruktur

1. **Bestandsaufnahme**: Wer kommuniziert mit wem? Wo wird was kommuniziert? Wann wird kommuniziert?
2. **Analyse**: Wo sehen wir Handlungsdruck und warum?
3. **Entscheidung** für die Bereiche, in denen Regeln für die Kommunikation aufgestellt werden.
4. Entwickeln von **Lösungen.**

**1. Bestandsaufnahme**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Wer?* | | *Wo?* | *Was?* |
| Schulleitung | Schulleitung | Messenger, Schulportal, E-Mail, Telefon, Videokonferenzen | Absprachen über die verschiedenen Kanäle hinweg. E-Mails werden ggf. mit Kommentaren weitergeleitet. Schnelle asynchrone Absprachen erfolgen über den Messenger. Dringende synchrone Absprachen erfolgen über das Telefon oder eine Videokonferenz. Im Schulportal werden Nachrichten nur ggf. mit Kommentaren weitergeleitet. |
| Lehrkraft | Messenger, Schulportal, E-Mail, Videokonferenzen, digitales schwarzes Brett, Lernplattform, Telefon | Schulportal: Nachrichten, statische Kacheln mit Anhängen und Links zu geteilten Dokumenten; Termine über den Kalender  Lernplattform: Dateien und statische Informationen für das gesamte Schuljahr und darüber hinaus  Messenger: Ergänzende schnelle Kommunikation in eingerichteten Gruppen und über Direktnachrichten  Videokonferenzen: Besprechungen  Schwarzes Brett: Aushänge und statische Informationen für einen gewissen Zeitraum  E-Mail: Weiterleitung von Informationen ggf. mit Kommentaren  Telefon: Dringende und besondere Fälle |
| Lernende | Messenger, Videokonferenzen, digitales schwarzes Brett | Messenger: Nachrichten mit aktuellen Informationen in Klassen- bzw. Arbeitsgruppen  Videokonferenzen: Gelegentlich Besprechungen  Schwarzes Brett: Aushänge mit Informationen für alle Lernende |
| Verwaltung | Messenger, Schulportal, E-Mail, Telefon | Weiterleitung von Nachrichten oder Weitergabe von Informationen vorrangig über das Schulportal, aber auch über den Messenger oder E-Mail. In dringenden Fällen Telefon. |
| ESL | Messenger, Schulportal, Video-konferenzen, E-Mail, Telefon | Zusätzlich zu einem wöchentlichen Treffen werden die verschiedenen Kanäle genutzt. Gemeinsam bearbeitbare Kalender zur Terminkoordination. |
| Eltern | Elternportal, E-Mail, Telefon | Informationen (Elternbriefe) über das Elternportal. Antworten auf E-Mails. Telefon für direkte Gespräche. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Wer?* | | *Wo?* | *Was?* |
| Lehrkraft | Lehrkraft | Schulportal, Messenger, Videokonferenzen, Lernplattform | Schulportal: Verbindliche Informationsweitergabe; auch Dateienaustausch  Messenger: Ergänzender (schneller) Informationsaustausch; auch Dateienaustausch  Lernplattform: Statische Informationen und Dateienaustausch u. a. in Fachschaftsräumen  Videokonferenzen: Besprechungen |
| Lernende | Messenger, Videokonferenzen, Lernplattform | Messenger: Informationen zum Unterricht und zur schulischen Organisation über Direktnachrichten oder die eingerichteten Lerngruppen.  Lernplattform: Alle Unterrichtsmaterialien  Videokonferenz: Im Distanzunterricht oder ggf. bei Besprechungen |
| Eltern | Elternportal, Videokonferenzen | Elternportal: Informationsaustausch  Videokonferenzen: An Elternsprechtagen |
| Lernende | Lernende | Messenger | Direktnachrichten zur schulischen Kommunikation. Absprachen und Dateienaustausch in eingerichteten Arbeitsgruppen. |

|  |
| --- |
| *Wann wird kommuniziert?* |
| Es wird davon ausgegangen, dass Nachrichten über die verschiedenen Kanäle an Arbeitstagen einmal gesichtet werden. Konkrete Richtlinien gibt es nicht. Es wird von einer zeitnahen, aber nicht von einer sofortigen Antwort ausgegangen. |
| Nachrichten werden gelegentlich am Wochenende verschickt. |

|  |
| --- |
| *Allgemeine Beobachtungen!* |
| Viele kleine Absprachen sind über den Messenger schnell geklärt. |
| Einzelne Erziehungsberechtigte lesen Nachrichten nicht. |
| Einzelne Erziehungsberechtigte haben eine sehr hohe Erwartungshaltung, dass Nachrichten umgehend beantwortet werden. |
| Es gab schon gelegentlich Nachrichten, die falsch verstanden wurden. |
| In manchen Chatgruppen mit Lernenden werden viele unnötige Nachrichten verschickt. |
| Gelegentlich werden viele Nachrichten verschickt, bis man zu einer „Lösung“ kommt. |
| Gelegentlich kommunizieren Eltern über den Messenger ihrer Kinder. |

**2. Analyse (exemplarisch)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Wer?* | | *Analyse* | *3. Entscheidung für Regeln* |
| Schulleitung | Schulleitung |  | Ja Nein |
| Lehrkraft | Die doppelte bzw. dreifache Weitergabe von Informationen über das Schulportal, den Messenger und das schwarze Brett ist gelegentlich belastend. Werden Informationen nicht über alle Kanäle weitergegeben, erreichen sie aktuell nicht zuverlässig alle Lehrkräfte | Ja Nein |
| Lernende |  | Ja Nein |
| Verwaltung |  | Ja Nein |
| ESL |  | Ja Nein |
| Eltern |  | Ja Nein |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Wer?* | | *Analyse* | *3. Entscheidung für Regeln* |
| Lehrkraft | Lehrkraft |  | Ja Nein |
| Lernende | Die klare Aufteilung für den Austausch von Informationen über den Messenger und die Bereitstellung von allen Unterrichtsmaterialien funktioniert gut. Nicht alle Lernenden sind jedoch zuverlässig über den Messenger zu erreichen. | Ja Nein |
| Eltern |  | Ja Nein |
| Lernende | Lernende |  | Ja Nein |

|  |  |
| --- | --- |
| *Analyse: Wann wird kommuniziert?* | *3. Entscheidung für Regeln* |
| Viele Mitglieder der Schulfamilie wünschen sich klare Richtlinien, wann kommuniziert wird und wann nicht, damit die Vorteile nicht zu einer Belastung werden. | Ja Nein |
|  | Ja Nein |

|  |  |
| --- | --- |
| *Analyse: Allgemeine Beobachtungen* | *3. Entscheidung für Regeln* |
| Da zu viele Kommunikationskanäle existieren, werden von manchen Personen einzelne Kanäle nicht mehr genutzt. | Ja Nein |
| Mehrere Personen berichten von einer emotionalen Belastung durch die vielen Nachrichten. | Ja Nein |
| In vielen Situationen ist ein persönliches Gespräch besser geeignet. | Ja Nein |

**4. Lösungsansätze**

Der Messenger soll mittelfristig die Nachrichten zwischen Schulleitung und Lehrkräften sowie unter Lehrkräften im Schulportal ersetzen. Die Doppelstruktur der Kanäle wird damit reduziert. Gleichzeitig wird die Verbindlichkeit der reduzierten Kanäle erhöht.

Lehrkräfte besprechen mit den einzelnen Lernenden, die nicht auf Nachrichten im Messenger reagieren, woran dies liegt und stellen die Vorteile heraus.

Eine Schulentwicklungsgruppe erarbeitet Vorschläge für Richtlinien wann kommuniziert werden soll und wann nicht. Die Vorschläge werden mit verschiedenen Gremien besprochen, finalisiert und am Ende in einer Lehrerkonferenz vorgestellt.

Allgemeine Empfehlungen für Lehrkräfte zum Umgang mit den Kommunikationskanälen:

* Wir bitten die Erziehungsberechtigten, die Lehrkräfte über das Elternportal anzuschreiben und die Kommunikationsformen zu wahren. Die Information geht über das Informationsschreiben zu Beginn des Schuljahres an die Erziehungsberechtigten. In Einzelfällen wird daran erinnert.
* Falls Erziehungsberechtigte mit Beschwerden auf die Lehrkräfte zutreten, empfehlen wir den Lehrkräften nicht auf die Beschwerden einzugehen, sondern nur einen persönlichen oder telefonischen Termin zu vereinbaren.
* Wir kommunizieren den Erziehungsberechtigten, dass wir von den Lehrkräften nicht erwarten, dass sie am gleichen Tag antworten oder am Wochenende.
* Bei unpassendem Verhalten von Lernenden im Messenger, werden die Lernenden über den Messenger darauf hingewiesen; zudem sollte der Vorfall persönlich besprochen werden.
* Wir empfehlen klare Auszeiten nach 18:00 und am Wochenende.
* Auf Wunsch wird ein Trainingsseminar für Lehrkräfte zum Umgang mit Elternbeschwerden organisiert.