

# Leitfaden

## Kommunikation an der KTS 2.0

*zusammen\*wachsen* – unserem Schulmotto kommen wir nur nach, wenn wir auch tatsächlich miteinander sprechen. Im Zuge der Digitalisierung und der damit verbundenen gesteigerten digitalen Kommunikation sind in den letzten Jahren neue Wege der Kommunikation entstanden. Diese Wege sind aktuell an der KTS nicht klar definiert, was zur Folge hat, dass Phänomene der digitalen Welt, wie ständige Erreichbarkeit, suchtähnliches Verhalten und Entgrenzung der Arbeitszeit bis hin zu interessierter Selbstgefährdung<sup>1</sup> die Mitglieder der Schulgemeinschaft belasten. Dies wollen wir in dieser ungeklärten Form nicht mehr. Wir wollen digital sein, aber uns dabei nicht digital überlasten. Wir wollen respektvoll kommunizieren. Wir wollen gegenseitig darauf achten, dass uns die Menge an Informationen nicht überfordert. Wir wollen miteinander im Gespräch bleiben, ohne unsere Gesundheit dabei zu vernachlässigen.

Dieser Kommunikationsleitfaden soll dabei helfen, die neu entstandenen Kommunikationswege zu ordnen und für alle Mitglieder der Schulgemeinschaft verbindliche Leitlinien der Kommunikation an der KTS festzusetzen. Er ersetzt den von der Schulkonferenz im November 2018 beschlossenen ersten *Leitfaden Kommunikation an der KTS*.

### Grundsätze

1. Alle Beteiligten kommunizieren in allen Fällen respektvoll und sachlich. Dazu gehören auch: Kürze und Klarheit der Anfragen und Antworten.
2. Alle Beteiligten bemühen sich, den richtigen Kommunikationsweg für eine Anfrage zu wählen. Neben digitalen können weiterhin analoge Wege zielführender sein: Nachfragen bei Klassenkamerad:innen sowie Mitteilungen im Schulplaner (SEK I), persönliche Gespräche, Telefonate oder Briefe. Sinnvoll sind in vielen Fällen ebenfalls Anfragen an die/den Klassen- oder Stufenpflegschaftsvorsitzende:n, da Einzelanfragen auch anderen in der Klasse weiterhelfen können.
3. Anfragen richten sich immer nur an unmittelbar Betroffene. Vermieden werden vor allem: Kommunikation „über Dritte“ und das Einbeziehen von nicht unmittelbar Betroffenen durch E-Mail-Kopien (Cc, Bcc). Chatgruppen und E-

---

<sup>1</sup> *Interessierte Selbstgefährdung* bezeichnet ein Verhalten, bei dem man sich selbst dabei zusieht, wie das persönliche Arbeitshandeln die eigene Gesundheit gefährdet.

Mail-Verteiler werden nur genutzt, wenn *alle* Adressat:innen des Verteilers tatsächlich angesprochen werden sollen.

4. Antworten auf Anfragen werden von allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft innerhalb von zwei Schultagen erwartet (z.B. Lesebestätigung). Ausnahmen bilden Abwesenheiten oder Krankheiten.
5. Personenbezogene Daten werden nicht oder nur verschlüsselt digital kommuniziert, da dieser Weg nicht sicher gegen Zugriffe von außen ist. Hierzu gehören vor allem Informationen über Gesundheitszustand, Leistungsstände und Noten.

## **Beschwerdemanagement**

Eine besondere Form der Kommunikation liegt vor, wenn es um Konflikte und Beschwerden geht. Beschwerden und Konflikte werden grundsätzlich nicht digital ausgetragen, um Missverständnisse oder Eskalationen zu vermeiden. Die Schulgemeinschaft der KTS setzt hier ausnahmslos auf das persönliche Gespräch.

Bei Beschwerden und Konflikten hat sich folgendes Vorgehen bewährt und wird von allen Beteiligten eingehalten:

1. Der Konflikt oder die Beschwerde wird zunächst ausschließlich von den Konfliktparteien besprochen. Hierzu findet zuerst ein persönliches Treffen statt, das mindestens 10 Minuten dauert. Es empfiehlt sich für dieses und alle weiteren Gespräche eine Terminvereinbarung unter Nennung des Konflikts- bzw. des Beschwerdethemas. Die Terminvereinbarung kann auch digital erfolgen.
2. Sollten Konflikt oder Beschwerde nicht in diesem ersten Gespräch gelöst werden können, kann ein:e schulische:r Vermittler:in hinzugezogen werden. Für Konflikte unter Schülerinnen und Schülern sind zunächst die Streitschlichter:innen der KTS zuständig. Weitere schulische Vermittler:innen auf dieser Stufe sind: die Klassenlehrer:innen in der SEK I, die Stufenberatungslehrer:innen in der SEK II, die SV-Lehrer:innen, der Schulsozialarbeiter oder eine andere Lehrperson des Vertrauens.
3. Sollte auch dieser Schritt nicht erfolgreich gewesen sein, sind die nächsten Vermittler:innen die Stufenkoordinator:innen der Erprobungsstufe, der Mittelstufe oder der Oberstufe.
4. Über Konflikte oder Beschwerden, die nicht auf diesem Weg ausgeräumt werden konnten, wird die Schulleitung (Schulleiter:in bzw. stellvertretende:r Schulleiter:in) informiert. Sie versucht mit allen Beteiligten eine Lösung herbeizuführen.
5. Offizielle Beschwerden, denen die Schulleitung nicht abhelfen kann, werden an die Bezirksregierung weitergeleitet.

## **Kommunikationswege**

Ansonsten unterscheidet der Leitfaden grundsätzlich drei Kommunikationswege mit ihren Besonderheiten:

1. Schüler:innen – Lehrkräfte
2. Erziehungsberechtigte – schulisches Personal
3. schulisches Personal – schulisches Personal

### **Schüler:innen – Lehrkräfte**

1. Neben den oben angesprochenen analogen Kommunikationswegen ist MS Teams hier der richtige digitale Kanal. Dabei sollte auf die Einhaltung der „Teams-Nettiquette“ geachtet werden: Anrede, höfliche Umgangsformen, Grußformel.
2. Beiderseitig sollten Anfragen ausschließlich an Schultagen zwischen 07.30 Uhr und 18.00 Uhr gestellt werden. In unterrichtsfreien Zeiten (Wochenende, Ferien) soll beiderseitig keine Kommunikation stattfinden. Antworten auf Anfragen werden von allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft innerhalb von zwei Schultagen erwartet.
3. Durch die vermehrte digitale Kommunikation des Distanz- und Hybridunterrichts in den Jahren 2020/2021 hat es sich etabliert, dass Schüler:innen Anfragen, gerade zum unterrichtlichen Lernen, sofort und ausschließlich an ihre Lehrkräfte stellen. Dies ist im Hinblick auf die Gesunderhaltung der Lehrkräfte und die Selbstständigkeit der Schüler:innen schädlich. Deshalb folgen digitale Nachfragen zu Unterrichtsinhalten, Hausaufgaben, zentralen Terminen/Daten dem 3-B-Modell:
  - **Brain:** Möglichkeiten überlegen, wie man selbst zur Lösung kommt
  - **Book:** Recherche in Büchern, Arbeitsmaterial, Teams, Untis
  - **Buddy:** Mitschüler:in, Geschwister, Erziehungsberechtigte, Nachhilfe etc. fragen

Bei terminlich dringlichen Anliegen und Notfällen kann von den vorher genannten Regeln abgewichen werden.

4. Weitere Empfehlungen zum gesunden Umgang mit digitalen Nachrichten (z.B. Benachrichtigungseinstellungen) sind zusätzlich im gleichnamigen Dokument aufgeführt.

### **Erziehungsberechtigte – schulisches Personal**

1. Neben den oben angesprochenen analogen Kommunikationswegen ist E-Mail hier der richtige digitale Kanal.
2. Die Schulverwaltung sendet Informationen, z.B. zu außerplanmäßigen Ausfällen, über den Untis Messenger an die Erziehungsberechtigten. Diese müssen dafür bei

Untis registriert sein. Die Kommunikation geht dabei nur in eine Richtung. Voraussichtlich ab Schuljahr 2022/2023.

3. Alle bemühen sich, Anfragen an Schultagen zwischen 07.30 Uhr und 18.00 Uhr zu stellen. Antworten auf Anfragen werden von allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft innerhalb von zwei Schultagen erwartet (z.B. Lesebestätigung). Ausnahmen bilden Abwesenheiten oder Krankheiten. In der Regel soll in den unterrichtsfreien Zeiten (Wochenende, Ferien) beiderseitig keine Kommunikation stattfinden.

### **Schulisches Personal – schulisches Personal**

Alle bemühen sich, die digitale Kommunikation an Schultagen auf den Zeitraum von 07.30 Uhr bis 18.00 Uhr zu beschränken. In der Regel soll in den unterrichtsfreien Zeiten (Wochenende, Ferien) keine Kommunikation stattfinden.

1. Sender: Neben der analogen Kommunikation findet die digitale Kommunikation sowohl über E-Mail als auch über MS Teams statt. Dabei sind grundsätzliche Unterschiede der beiden Kommunikationswege zu beachten. Je nach Funktion der Nachricht wird dementsprechend der Kommunikationsweg gewählt:
  - E-Mail: **Offizielle, wichtige** oder **dringliche** Informationen, die die Empfänger:innen nicht verpassen dürfen, werden grundsätzlich über E-Mail kommuniziert. Dies gilt besonders für Informationen der (erweiterten) Schulleitung. Tagesaktuell-dringliche Mails sind mit „!“ zu kennzeichnen. Informationen werden nach der Kommunikation per E-Mail in MS Teams unter Verweis des Ablageortes gespeichert. MS Teams ist damit die Dateiablage des Kollegiums.
  - MS-Teams ist für **inoffizielle, informelle** und **pädagogische** Informationen. Wird nur hier kommuniziert, kann nicht vorausgesetzt werden, dass die Informationen bekannt sind. Bei Nachrichten über Teams sollte der „Sägeblatt-Effekt“ bedacht werden: *Jede* Verlinkung/Nachricht stört ggf. einen Arbeitsprozess.
2. Empfänger: Gesunde Kommunikation bedarf nicht nur der Reduzierung von Kommunikation seitens des *Senders*, sondern auch eines guten, eigenverantwortlichen Umgangs mit den Informationen seitens des *Empfängers*. Da dies hier den Rahmen sprengen würde, können weitere Informationen, Empfehlungen und Tipps im Dokument „Gesunder Umgang mit digitalen Nachrichten“ gefunden werden.