



EUROPÄISCHE SCHULE FRANKFURT AM MAIN • Praunheimer Weg 126 • D-60439 Frankfurt



Kommunikationskonzept an der Europäischen Schule Frankfurt

Stand: 1. Juni 2021

Inhalt

1	Ziel des Kommunikationskonzepts	3
2	Adressaten	3
3	Kommunikationswege	3
3.1	Direkter persönlicher Kontakt	3
3.2	Schriftlicher Kontakt (E-Mail)	4
3.3	Informationen über Infoboards, Website, Newsletters, Announcements etc.	4
4	Interne Kommunikation	4
4.1	SchülerInnen	4
4.2	Lehrerpersonal	5
4.3	Eltern	6
4.4	MitarbeiterInnen der Verwaltung	6
4.5	Management	6
5	Externe Kommunikation	7
5.1	Kontakt/Treffen mit Partnern	7
5.2	Website	7
5.3	School Management System (SMS)	8
5.4	TEAMS Meetings und Kommunikation während einer Pandemie	8
6	ESF und weitere Partner	8
7	Beschwerdeverfahren	9
7.1	SchülerIn - SchülerIn	9
7.2	SchülerIn - LehrerIn	9
7.3	Eltern - LehrerIn	9
7.4	Lehr- und Schulpersonal	9
8	Evaluation	10

1 Ziel des Kommunikationskonzepts

Um ein erfolgreiches Lernen und Lehren in einem adäquaten Arbeitsklima zu gewährleisten, ist eine transparente, effektive und effiziente Kommunikation zwischen allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft notwendig. Effektive Kommunikation beinhaltet mehr als nur den Austausch von Informationen; die Mitteilung als solche und das "Wie" sind gleichermaßen wichtig. Hierzu sind eine respektvolle und korrekte Sprache ebenso wie effiziente Methoden und Kommunikationskanäle notwendig. Der Schutz personenbezogener Daten ist dabei gewährleistet.

Gleichzeitig ist es wichtig, die Mitglieder nicht mit für sie unnötigen Informationen zu überladen. Alle Mitglieder der Schulgemeinschaft müssen jedoch rechtzeitig Zugang zu den Informationen haben, die sie benötigen.

2 Adressaten

- SchülerInnen
- Eltern
- Lehrpersonal
- Verwaltungspersonal
- Schulpartner
- Sonstige Parteien

3 Kommunikationswege

3.1 Direkter persönlicher Kontakt

Individuelle Treffen

Wenn möglich sollten SchülerInnen, Eltern und LehrerInnen auftretende Fragen und Probleme zunächst untereinander besprechen. Für Fragen bezüglich des Lernens und des Unterrichts ist der jeweilige Fachlehrer der erste Ansprechpartner, bevor der Klassenlehrer, die Erziehungsberater, der stellvertretende Direktor/die stellvertretende Direktorin und / oder letztlich der Direktor/die Direktorin einbezogen werden. Statt eines langen und komplexen E-Mail-Verkehrs, ist ein individuelles Treffen zwischen den beteiligten Parteien empfehlenswert.

Das Management-Team der Schule wird kontaktiert, wenn Fragen von allgemeinem Interesse für die gesamte Schulgemeinschaft sind oder ein bestimmter Personenkreis hiervon betroffen ist.

Fragen und Probleme innerhalb des Verwaltungspersonals werden ähnlich behandelt. Erst nach Gesprächen mit dem direkt beteiligten Kollegen werden der stellvertretende Direktor/die stellvertretende Direktorin für Finanzen und Administration, einer der stellvertretenden Direktoren/Direktorinnen oder der Direktor/die Direktorin kontaktiert.

Gruppentreffen

Formelle Personalversammlungen werden bei Bedarf einberufen; sie werden im Schulkalender schon im Voraus angekündigt. Im Allgemeinen werden Informationen zu Personalversammlungen, Klassenkonferenzen, Fachkonferenzen und verschiedenen Ausschusssitzungen nur an die

beteiligten Parteien weitergegeben. Der Austausch von Ideen und Anregungen ist wichtig, um Entscheidungen zu treffen, an denen alle betroffenen Parteien beteiligt sind.

In der Regel werden in allgemeinen oder themenbezogenen Elternabenden (Wahl der Fächer, Abitur, Klassenfahrten etc.) Interessen bezogene Informationen weitergegeben und Ideen mit den Eltern ausgetauscht.

Schülerversammlungen werden aufgrund verschiedener Bedürfnisse einberufen: Treffen aller Schüler, Schülergruppen, Jahrganggruppen, Sprachabteilungen usw.

Die geplanten Treffen einzelner Gruppen werden über den Schulkalender kommuniziert und alle Beteiligten können zur Tagesordnung beitragen. Die Tagesordnung steht in der Regel spätestens 3 Werktage vor dem jeweiligen Treffen zur Verfügung. Der Zeitrahmen der einzelnen Treffen wird mit der Einladung mitgeteilt. Die Sitzungsprotokolle beinhalten nur die in den Sitzungen getroffenen Entscheidungen (Ergebnisprotokoll).

3.2 Schriftlicher Kontakt (E-Mail)

Kommunikation per E-Mail ist der regelmäßige Kanal der alltäglichen Kommunikation. Veranstaltungen und Initiativen werden per E-Mail kommuniziert und sind eine schnelle und effiziente Möglichkeit, Ideen und Meinungen auszutauschen. E-Mails können jedoch ein persönliches Treffen nicht ersetzen, wenn dies erforderlich ist.

Alle Parteien respektieren die in den schulinternen IKT-Vorschriften festgelegten Regelungen. Alle Mitarbeiter lesen ihre E-Mails täglich während der regulären Arbeitszeit.

E-Mails werden kurz und prägnant gehalten und innerhalb kürzester Zeit beantwortet. Lange E-Mails werden vermieden und vorzugsweise ein persönliches Treffen vereinbart. E-Mail-Adressen der LehrerInnen und aller MitarbeiterInnen werden auf der Website der Schule veröffentlicht. E-Mails sollten nur an die direkt am Austausch bzw. der Diskussion beteiligten Parteien versandt werden. Von der in cc stehenden Partei werden keine Reaktionen/Handlungen erwartet. Die Betreffzeile einer E-Mail sollte das Thema der Nachricht eindeutig angeben.

3.3 Informationen über Infoboards, Website, Newsletters, Announcements etc.

Veranstaltungen, Initiativen, Projekte und Informationen zu verschiedenen Themen werden über unterschiedliche Medien veröffentlicht / verbreitet: die Info-Boards für Lehrer, Schüler, Mitarbeiter, eine Infobroschüre für neue Lehrer zu Beginn des Schuljahres; die Freitagmemos für Lehrer; regelmäßige Newsletter für Eltern; offizielle Schuldokumente; der Schulkalender (intern und extern); Info auf der Website der Schule über eine Vielzahl von verschiedenen Veranstaltungen. (Website - siehe separaten Abschnitt)

4 Interne Kommunikation

4.1 SchülerInnen

SchülerInnen – SchülerInnen

- Kommunikation über die KlassenvertreterInnen
- Kommunikation durch Plakate / Infoboards
- Kommunikation über soziale Medien (Facebook, Youtube, Instagram)

- Kommunikation über O365 (TEAMS, Sharepoint)

SchülerInnen – LehrerInnen

- Individuelle Treffen mit dem/der FachlehrerIn – dem/der KlassenlehrerIn – dem/der ErziehungsberaterIn – dem Direktor der Primarschule/Sekundarschule
- Kommunikation über das U-Laufwerk, E-Mails, O365 (TEAMS, Sharepoint)

4.2 Lehrpersonal

LehrerInnen – SchülerInnen

- Individuelle Treffen, Klassenversammlungen, Versammlungen der Jahrgangsstufen, Treffen zur Berufsberatung etc.
- Kommunikation über das U-Laufwerk, O365 (TEAMS, Sharepoint), E-Mails, Versammlungen

Lehrpersonal – Eltern

- Individuelle Treffen bezüglich des Lernerfolgs eines Schülers, die vom Fachlehrer/Klassenlehrer organisiert und festgelegt werden
- Individuelle Treffen, worum die Eltern bitten
- Flexible Zeiten für Treffen, um die Arbeitszeiten von Eltern und Lehrern zu berücksichtigen
- Regelmäßig stattfindende Elternabende (wie für die einzelnen Schul- bzw. Jahrgangsstufen, Fachunterrichtsgruppen (z.B. SWALS) und Jahrgangsstufen vorgesehen)
- Schulzeugnisse (wie für die einzelnen Jahrgangsstufen vorgesehen)
- Informationen, zu denen Eltern im School Management System (SMS) Zugang haben (S1-S6 Leistungsnachweise, Hausaufgaben, Abwesenheiten)
- Zeitnahe Kommunikation mit Eltern im Fall von außerordentlichen Ereignissen in Bezug auf ihr Kind
- Zusammenarbeit und Informationsaustausch mit den MitarbeiterInnen des Childminding, wenn erforderlich
- Komitees
- O365 (TEAMS)

LehrerInnen – Management/Verwaltung

- Individuelle Treffen, regelmäßige Gruppentreffen (LehrervertreterInnen), Bibliothekare, IKT MitarbeiterInnen, Krankenschwestern, Psychologin/Psychologe
- Kommunikation mittels kurzer E-Mails

LehrerInnen - LehrerInnen

- GruppenleiterInnen und AssistentInnen des Kindergartens
 - Zwischen GruppenleiterIn und AssistentIn findet eine klare und regelmäßige Kommunikation statt, damit beide immer auf dem gleichen Informationsstand sind - dies ist insbesondere im Fall von Vertretungen wichtig
 - In regelmäßigen Abständen werden Informationen auch Gruppen übergreifend ausgetauscht
 - Regelmäßige Treffen mit allen MitarbeiterInnen und dem Management (Pädagogische Tage, finden zweimal im Jahr statt)
 - Ggfs auch über TEAMS
- PrimarlehrerInnen
 - Klare und regelmäßige Kommunikation und Treffen zwischen verschiedenen Gruppen (KlassenlehrerInnen einer Jahrgangsstufe, Sprachgruppe, zu bestimmten Themen etc.) - individuelle Treffen oder Austausch von Informationen per E-Mail / O365 (TEAMS, Sharepoint)
 - Regelmäßige Treffen mit den VertreterInnen

- Allgemeine Informationen sind für alle LehrerInnen zugänglich (z. B. Protokolle von Sitzungen, die auf O365 (TEAMS, Sharepoint) zentral gespeichert sind)
- Klassenbesuche
- SekundarlehrerInnen/MitarbeiterInnen
 - Klare und regelmäßige Kommunikation und Treffen zwischen verschiedenen Gruppen (KlassenlehrerInnen einer Jahrgangsstufe, Sprachgruppe, LehrerInnen bestimmter Fächer usw.)
 - Persönliche Besprechungen oder Austausch von Informationen per E-Mail / O365 (TEAMS, Sharepoint)
 - Regelmäßige Treffen mit den PersonalvertreterInnen
 - Allgemeine Informationen für alle LehrerInnen zugänglich (z. B. Protokolle von Sitzungen, die auf dem U-Laufwerk / O365 (TEAMS, Sharepoint) zentral gespeichert sind)
 - Klassenbesuche

4.3 Eltern

Eltern - Eltern

- Austausch / Treffen, kulturelle und soziale Veranstaltungen, pädagogische und soziale Konferenzen; Online Eltern Portal etc. vom Elternverein organisiert

Eltern - LehrerInnen

- Einzelne Sitzungen, die vom/von der Klassen- / FachlehrerIn organisiert oder geplant werden und über den Lernfortschritt des Schülers Auskunft geben
- Kommunikationswege: Kurze E-Mails; Telefongespräche
- Individuelle persönliche Treffen von Eltern und / oder LehrerInnen gewünscht/beantragt (ggfs. auch über TEAMS)

Eltern – Management/Verwaltung

- Informationen auf der Website (Kalender mit Hinweis auf Termine und Veranstaltungen, Anmeldeformulare, Links, Lehrpläne, diverse offizielle Dokumente zu Regeln und Vorschriften zu Sicherheitsvorkehrungen, dem allgemeinen Schulleben, Veranstaltungen, Prüfungen usw.)
- E-Mail an die DirektorInnen nach Besprechung mit FachlehrerInnen, KlassenlehrerInnen und / oder den ErziehungsberaterInnen
- Persönliche Treffen, falls notwendig (ggfs auch über TEAMS)
- Digitale Newsletter, Mitteilungen (Announcements über SMS – (School Management System))
- Zugang zum School Management System, um Noten/Abwesenheiten des eigenen Kindes einzusehen (Sekundarschule)

4.4 MitarbeiterInnen der Verwaltung

- Alle MitarbeiterInnen müssen gut informiert sein, um LehrerInnen, SchülerInnen, Eltern und auch neue Eltern informieren zu können
- Kommunikationswege werden eingehalten
- Treffen innerhalb der einzelnen Abteilungen und zwischen den Abteilungen, um Informationen auszutauschen, finden regelmäßig statt, z.T. auch über TEAMS
- Die Kommunikation mit Eltern erfolgt per E-Mail oder Mitteilungen (*Announcements*) (an die Erziehungsberechtigten)

4.5 Management

Management - LehrerInnen

- Individuelle Informationen: Kurze E-Mails, persönliche Treffen, falls erforderlich, ggfs. auch über TEAMS
- Gruppeninformationen: Gruppentreffen

- Allgemeine Informationen an alle MitarbeiterInnen: Gesamtkonferenzen
- Arbeitsgruppen und Ausschüsse (Kulturausschuss, Bibliotheksausschuss, IKT usw.)
- Koordinatorentreffen

Management – Eltern

- Individueller Informationsaustausch: persönliche Treffen, kurze E-Mails
- Gruppeninformationen: Gruppentreffen, Elterninformationsabend (jeweils für einzelne Klassen / Jahrganggruppen)
- Allgemeine Informationen an alle Eltern: allgemeiner Elternabend, Informationen per E-Mail oder Mitteilungen (*Announcements*)
- Arbeitsgruppen und Ausschüsse (Kulturausschuss, Bibliotheken-Ausschuss, Schulelternbeirat, Pädagogisches Komitee usw.): finden regelmäßig statt, Einladungen werden rechtzeitig verschickt
- Gespräche am “runden Tisch”, regelmäßige Treffen mit Eltern, ggfs. auch über TEAMS

Management – Verwaltung

- Individueller Informationsaustausch: persönliche Treffen, kurze E-Mails
- Gruppeninformationen: Treffen mit einer Abteilung, ggfs über TEAMS
- Allgemeine Informationen an alle MitarbeiterInnen: Anlässlich der Gesamtkonferenz oder der Sitzungen des Verwaltungs- und Dienstpersonals (VDP)
- Arbeitsgruppen und Ausschüsse (Kulturausschuss, Bibliotheken Ausschuss, Evaluierungsgruppe usw.)

5 Externe Kommunikation

5.1 Kontakt/Treffen mit Partnern

- Verwaltungsrat
- Die Sitzungen des Verwaltungsrats finden zweimal jährlich statt und die Daten werden jeweils vom Zentralbüro in Brüssel festgelegt. Alle Partner werden über die im Verwaltungsrat getroffenen Entscheidungen informiert.
- SAC
 - Der School Advisory Council trifft sich zweimal jährlich. Die Mitglieder des SAC machen Vorschläge und geben Stellungnahmen im Hinblick auf die Festlegung der Prioritäten und Ziele der Schule als Grundlage für den jährlichen und mehrjährigen Schulplan der Schule (Annual und Multi Annual School Plan). Der SAC ist ein Beratungsgremium.
- Pädagogische Komitees
 - Die pädagogischen Komitees (Kindergarten / Primar / Sekundar) treffen sich zweimal jährlich, um pädagogische Fragen des jeweiligen Zyklus zu diskutieren.

5.2 Website

Hauptinformationsquelle:

- Stellt klare und aktuelle Informationen zur Verfügung
- Gibt Auskunft zu Kontaktdaten
- Ist benutzerfreundlich - Benutzer können schnell und einfach auf relevante und wichtige Informationen zugreifen
- Gibt einen genauen Eindruck von der Schule und ihren vielfältigen Aktivitäten
- Spiegelt den Geist der Schule und der Schulgemeinschaft wider
- Stellt allgemeine Informationen über die Europäischen Schulen im Allgemeinen zur Verfügung

- Gibt allgemeine Informationen über die Europäische Schule Frankfurt:
 - Interne Informationen: Formulare für LehrerInnen und MitarbeiterInnen
 - Externe Informationen: Wichtige Daten (Formulare, Kontaktdaten, Regelungen & Richtlinien, Links zu Lehrplänen)
 - Schulkalender (Feiertage, Elternabende, Projekte, Fristen, ...)
 - Social Events / Veranstaltungen
 - Auszeichnungen / Ehrungen, Abitur-Leistung, Berufsberatung
 - Informationen und Erfahrungsberichte für Schüler
 - Projekte
- Erste Informationsquelle in Bezug auf Regelungen zu **COVID-19, Hygieneplänen** und Schulöffnungen bzw. –schließungen auf der Basis der Entscheidungen der Bundesregierung, der Hessischen Landesregierung bzw. dem Hessischen Kultusministerium.
- FAQ (Häufig gestellte Fragen)

5.3 School Management System (SMS)

- Wichtigstes Instrument für die Verwaltung und die Lehrer, um täglich mit der Schulgemeinschaft zu kommunizieren
- Mitteilungen (*Announcements*) an Eltern und SchülerInnen
- Erreichbar auch von außerhalb der Schule

5.4 TEAMS Meetings und Kommunikation während einer Pandemie

- Kommunikation via TEAMS ist während einer Pandemie der Kommunikationsweg um Abstands- und Hygieneregeln einzuhalten. Es ist eine Möglichkeit, Ideen und Meinungen auszutauschen, wenn persönliche Treffen nicht möglich sind.
- Alle Parteien respektieren die schulinternen IKT- und Datenschutzvorschriften sowie die Persönlichkeitsrechte aller Parteien (SchülerInnen, Eltern, LehrerInnen, MitarbeiterInnen und der Direktion).
- Wichtige Mitteilungen an die Schulgemeinde werden auf der Website der Schule veröffentlicht.
- Für geplante Informationstreffen und Adhoc-Treffen wird eine kurze Agenda mindestens 2 Tage vor dem Treffen an alle TeilnehmerInnen versandt, damit eine entsprechende Vorbereitung auf das Treffen möglich ist.

6 ESF und weitere Partner

Für Treffen der Direktion mit VertreterInnen der u.a. Partner sollte rechtzeitig ein Termin vereinbart und eine Tagesordnung vorab versandt werden, damit eine entsprechende Vorbereitung auf das Treffen möglich ist.

- Elternverein
- EuroKids GmbH
- EZB, EIOPA, EUMETSAT, ESA
- Stadt Frankfurt
- Land Hessen
- Vertreter des Ministeriums für Bildung und Forschung (BMBF)
- Andere Schulen

7 Beschwerdeverfahren

7.1 SchülerIn - SchülerIn

SchülerInnen, die einen Konflikt haben, können zuerst den/die FachlehrerIn und dann den/die KlassenlehrerIn und / oder den/die ErziehungsberaterIn (Sekundarschule) oder das Counselling Team kontaktieren, um bei der Konfliktbearbeitung Unterstützung zu finden.

7.2 SchülerIn - LehrerIn

1. SchülerInnen, die eine Beschwerde einreichen möchten, kontaktieren zuerst den Fachlehrer und dann den Klassenlehrer und / oder Erziehungsberater (Sekundarschule).
2. Wenn das Problem, das zur Beschwerde geführt hat, nicht gelöst werden kann, besprechen die SchülerInnen die Angelegenheit mit dem Counselling Team.
3. Sollte das Problem noch immer ungelöst sein und die SchülerInnen weiter nach einer Lösung suchen, können sie gemeinsam mit einem Vertreter/einer Vertreterin des Counselling Teams den Stellvertretenden Direktor kontaktieren.
4. Der Stellv. Direktor wird ein Treffen mit den beteiligten Parteien einberufen.
5. Nach dem Treffen wird der Stellv. Direktor alle beteiligten Parteien zeitnah über die getroffene Entscheidung informieren.
6. SchülerInnen können von einer dritten Person zu dieser Sitzung begleitet werden, z.B. einem Vertreter der Klasse oder einem Mitglied des Counselling Teams.

7.3 Eltern - LehrerIn

1. Eltern, die eine Beschwerde einreichen möchten, kontaktieren zuerst den/die FachlehrerIn und dann den/die KlassenlehrerIn und / oder den/die ErziehungsberaterIn.
2. Wenn das Problem, das zur Beschwerde geführt hat, nicht gelöst werden kann, besprechen die Eltern die Angelegenheit mit dem stellvertretenden Direktor der jeweiligen Schulstufe.
3. Sollte das Problem noch immer ungelöst sein und die Eltern weiter nach einer Lösung suchen, können sie den Direktor kontaktieren.
4. Der Direktor wird ein Treffen mit den beteiligten Parteien einberufen.
5. Nach dem Treffen wird der Direktor alle beteiligten Parteien zeitnah über die getroffene Entscheidung informieren.
6. Eltern bzw. Erziehungsberechtigte können von einer dritten Person zu dieser Sitzung begleitet werden, z.B. einem Vertreter der Klasse, des pädagogischen Personals oder einem Mitglied des Elternvereins.

7.4 Lehr- und Schulpersonal

1. Lehr- und/oder Schulpersonal, das eine Beschwerde einreichen möchte, kann zunächst den jeweiligen Personalvertreter kontaktieren.
2. Wenn das Problem, das zur Beschwerde geführt hat, nicht gelöst werden kann, bespricht der/die LehrerIn/MitarbeiterIn die Angelegenheit mit dem jeweiligen stellvertretenden Direktor.
3. Sollte das Problem noch immer ungelöst sein, kann der/die LehrerIn/MitarbeiterIn den Direktor kontaktieren.
4. Der Direktor wird ein Treffen mit den beteiligten Parteien einberufen.
5. Nach dem Treffen wird der Direktor alle beteiligten Parteien zeitnah über die getroffene Entscheidung informieren.
6. Der/die LehrerIn/MitarbeiterIn kann von einer dritten Person zu dieser Sitzung begleitet werden, z.B. dem/der jeweiligen PersonalvertreterIn.

8 Evaluation

Das Kommunikationskonzept der ES Frankfurt wird regelmäßig überarbeitet. Die Arbeitsgruppe sammelt Anregungen und Bemerkungen von allen Partnern und aktualisiert das Dokument bei Bedarf. Die Arbeitsgruppe wird sich mindestens einmal pro Jahr treffen.