

Guía para la resolución de situaciones en la Goethe-Schule

Esta propuesta para la resolución de situaciones en la comunidad escolar fue elaborada en 2020 por la Dirección del Colegio y los Representantes Generales de Padres en conjunto con la Comisión Directiva, y se revisa regularmente para adaptar sus procesos a fin de colaborar al bienestar de la Comunidad Goethe. Con el objetivo de alcanzar resoluciones constructivas y satisfactorias frente a las situaciones que se puedan presentar, solicitamos seguir esta guía.

1. PRÓLOGO

Cuando las personas interactúan entre sí, no siempre es posible evitar desencuentros o problemas. Sin embargo, el hecho de tratar siempre a los demás de forma positiva es una señal de aprecio, aumenta la satisfacción colectiva, contribuye a crear un clima escolar positivo y, por tanto, mejora la calidad del colegio. Por ello, también es necesario resolver los desencuentros y/o desafíos que se puedan presentar de manera activa, constructiva y sostenible.

Así, los desencuentros y/o desafíos entre familias y docentes pueden tratarse si ...

- ... se mantiene una comunicación fluida y un intercambio continuo sobre el desarrollo y los procesos de aprendizaje de los alumnos y alumnas (personalmente, por teléfono, por correo electrónico);
- ... las situaciones problemáticas o los desencuentros se plantean de manera concreta y con una actitud apreciativa, y
- ... el receptor del planteo hace preguntas concretas e interesadas, toma en serio las preocupaciones, no juzga sin considerar los argumentos del otro y evita las justificaciones.

La comunicación suele ser por correo electrónico o en una conversación, ya sea presencial, por teléfono o por videoconferencia. Este último se utiliza en particular en el caso de que el colegio esté cerrado y, por lo tanto, los intercambios presenciales no sean posibles.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Se considera que los canales de comunicación del colegio son los siguientes:

- Circulares para información institucional del colegio a la comunidad escolar; este medio de comunicación sólo puede ser utilizado unilateralmente por las direcciones del colegio;
- Teléfono
 - a través de las secretarías para concertar una reunión con directivos:

- Dirección General: +54 11 5413 7707, interno 153
- Dirección KG: +54 11 4513 7707, interno 303
- Dirección EP: +54 11 4513 7707, interno 204
- Dirección ES: +54 11 4513 7707, interno 152
- a través de las secretarías pedagógicas para concertar una reunión con el/la docente correspondiente:
 - Secretaría pedagógica KG: +54 11 4513 7707, interno 303
 - Secretaría pedagógica EP: +54 11 4513 7707, interno 204
 - Secretaría pedagógica ES: +54 11 4513 7707, interno 147

En cada caso se formula el tema brevemente.

- Goethe-App

- a través de los contactos de las secretarías para ponerse en contacto con las direcciones:
 - Dirección General
 - KG: Secretaría de Kindergarten
 - EP: Secretaría de Primaria
 - ES: Secretaría de Secundaria
- directamente a las/los docentes.

En cada caso se formula el tema brevemente.

Actualmente, estos son los canales de comunicación oficiales, además de la comunicación verbal directa, por supuesto, que siempre está abierta a las alumnas/los alumnos y sus padres.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

A. Planteo de una situación entre un alumno o alumna y un docente¹

Cuando una alumna/un alumno tiene algún inconveniente/problema/situación con una/un docente, busca hablarlo en forma directa con la/el docente.

En este caso, para evitar conversaciones “al pasar”, que no resuelvan los temas a fondo, es deber de la/del docente ofrecer a la alumna/al alumno lo antes posible una oportunidad y espacio para tratar el inconveniente/problema/situación que se presente.

En esta conversación, se busca llegar a acuerdos vinculantes para ambas partes de modo que el inconveniente/problema/situación se resuelva lo antes posible. Es importante hacer un seguimiento del tema planteado después de 2 a 4 semanas para ver si se ha resuelto o si hace falta abordarlo nuevamente con mayor profundidad.

¹ El enfoque que aquí se esboza se refiere a los alumnos y alumnas de Secundaria y a los dos últimos años de Primaria. En Kindergarten y los primeros cuatro años de Primaria no se espera esta independencia de las alumnas/los alumnos en ningún caso.

B. Participación del/a docente titular (EP), profesor/a tutor (ES) o de los docentes de confianza por parte del/a alumno/a en cuestión²

Si el primer contacto directo entre el/la alumno/a no es satisfactorio, el/la alumno/a puede ponerse en contacto con su docente titular (EP) o bien su profesor/a titular; lo mismo aplica si la alumna/ el alumno no desea hablar directamente con la/el docente en cuestión. Además, la alumna/el alumno también puede contactar con la/el docente de confianza, que puede aconsejar o mediar entre ambas partes.

C. Procedimiento para las familias

Si las familias (especialmente en Kindergarten y los primeros cuatro años de Primaria) identifican aspectos que suceden en la clase que les parecen problemáticos o conflictivos, o bien desean realizar sugerencias o planteos especiales, buscarán primero un intercambio con el/la docente en cuestión.

Las familias tienen la posibilidad de contactar al docente por correo electrónico, describir brevemente el problema y solicitar una cita. El/la docente ofrecerá una cita lo antes posible para buscar una solución en el corto plazo.

Los modos correctos y la voluntad de todas las partes de alcanzar un acuerdo son condiciones necesarias para que se desarrolle una discusión constructiva que facilite la resolución de las situaciones que se presenten en favor del alumno/a. Se recomienda que:

- las/Los docentes aborden las situaciones planteadas con interés y comprensión y no las subestimen;
- las familias siempre mantengan el foco en la situación planteada y eviten comportamientos que puedan resultar ofensivos.

En muchos casos, las situaciones planteadas –especialmente problemas o posibles conflictos– pueden surgir a partir de percepciones subjetivas de hechos puntuales. Estas percepciones son absolutamente legítimas y normales, pero no significa que solo una de las partes tenga razón. En caso de que existan barreras de comunicación causadas por las razones que fueren, por ejemplo el idioma, ambas partes buscarán a personas de confianza para facilitar la conversación.

Luego de mantener una discusión objetiva, ambas partes muestran su voluntad de resolver la situación planteada alcanzando acuerdos claros. Estos acuerdos se registran por escrito. Al mismo tiempo, se sugiere acordar una fecha para una reunión de seguimiento del asunto planteado con el fin de evaluar los resultados. Además, después de la primera reunión, se sugiere que ambas partes se comuniquen regularmente por

² Véase la nota a pie 1.

correo electrónico, por teléfono o brevemente de forma presencial para mantenerse al corriente sobre el desarrollo de las medidas acordadas.

D. Involucramiento de las/los Representantes de Padres del grupo/grado/cursos, las/las maestras/as de confianza (EP), la/el profesor/a tutor (ES) o la Dirección del Nivel por parte de las familias interesadas

En el caso que existan trabas o situaciones entre familias y docentes donde la comunicación no resulta lo suficientemente fluida como se espera, las familias o docentes en cuestión podrán contactar a los Representantes de Padres del grupo/grado/cursos y/o a la maestra/al maestro de su confianza (EP) o a la/el profesor/a tutor (ES) para plantear las situaciones que se presenten. Si hay un desencuentro entre las familias y la maestra/ el maestro de su confianza (EP) o el/la profesor/a tutor (ES), o bien éstos no pudieran resolver las situaciones planteadas, las familias pueden dirigirse directamente a la Dirección del Nivel.

E. Reclamos de varias familias sobre un/una docente

Si los Representantes de Padres del grupo/grado/cursos reciben información de varias familias de ese grupo/grado/cursos sobre alguna situación a plantear en una clase, y si concluyen que las entrevistas individuales no tuvieron los efectos buscados, los Representantes de Padres del grupo/grado/cursos pueden ponerse en contacto con la/el docente en cuestión.

En caso de llegar a realizar acuerdos escritos se sugiere que sean firmados por todas las partes intervinientes en el acuerdo (Representantes de Padres del grupo/grado/cursos y la/el docente) y solo después se envían a los otras familias por correo electrónico.

Los Representantes de Padres del grupo/grado/cursos pueden llamar a los Representantes de Padres del Nivel para estas discusiones, y los docentes pueden solicitar la presencia de otra/otro docente del área o de la Dirección del Nivel.

En caso de que en el contacto entre los Representantes de Padres del grupo/grado/cursos y la/el docente no se llegue a un acuerdo y el problema persista, ambas partes pueden dirigirse a la Dirección del Nivel, para que ésta/éste encamine una resolución.

F. Integración de las Direcciones de Niveles

En los párrafos anteriores se han mencionado las circunstancias en las que las familias pueden ponerse en contacto con la Dirección del Nivel correspondiente o con la Vicedirección (argentina o alemana), según el caso. Como regla general, siempre se contacta primero al docente para plantear cualquier situación que tenga que ver con el alumno/a o con la clase en particular. Solo si no se encuentra una solución a la situación

planteada, se contacta a la Dirección del Nivel para que intervenga en el tratamiento del planteo. Esto siempre se hará con celeridad.

Los asuntos que afectan al respectivo nivel en su conjunto también pueden ser planteados por la respectiva Representación General de los Padres del Nivel con la respectiva Dirección del Nivel para llegar a una solución en este sentido y comunicarla en conjunto.

G. Integración de la Dirección General

Los asuntos que no puedan ser resueltos entre los Representantes Generales de Padres de los Niveles y las Direcciones de los Niveles o los asuntos que afecten a la Goethe-Schule en su conjunto, pueden ser abordados con la Dirección General del colegio. Esto puede hacerse en la reunión regular por medio de los Representantes Generales de Padres o, en un caso grave, puede plantearse directamente por correo electrónico o en una reunión personal para obtener así una solución.

Así mismo, las familias que hayan planteado sus problemas en los sitios apropiados pero que no hayan podido encontrar una solución satisfactoria, pueden ponerse en contacto con la Dirección General por correo electrónico para que esta pueda abordar la solución con celeridad.

H. Grupo de Mediación

En el caso de que las situaciones entre familias, profesores, directivos u otras partes implicadas no se resuelvan y, por el contrario, hayan llegado a un punto en el que las posiciones no puedan llegar a un acuerdo, el Grupo de Mediación puede ser convocado por una de las partes implicadas:

- El Grupo de Mediación está conformado por:
 - un miembro de la Comisión Directiva,
 - la Dirección General,
 - la dirección del Nivel correspondiente,
 - una/un Representante General de Padres del nivel correspondiente,
 - las partes implicadas.
- El Grupo de Mediación es la última instancia y, por tanto, solo se puede recurrir a él si se han agotado todas las instancias anteriores.
- Una vez que se le ha remitido el asunto, el Grupo de Mediación invita en el menor plazo posible a todas las partes implicadas para resolver el caso en conjunto.
- El Grupo de Mediación es convocado a través de la Dirección General del colegio.

4. FECHAS LÍMITE

Como política de nuestra institución, el personal de la Goethe-Schule responderá a las preocupaciones de manera oportuna, independientemente de cómo o a quién se planteen. Por oportuno nos referimos a brindar una respuesta en un lapso de 48 horas, excluyendo fines de semana y días festivos. Si una preocupación no puede resolverse en ese plazo, se responderá a la solicitud correspondiente indicando el plazo en el que cabe esperar una resolución.

5. CONCLUSIÓN

La transparencia y la honestidad son fundamentales para una buena comunicación. Por supuesto, esto también aplica cuando se trata del bienestar de nuestras alumnas y nuestros alumnos y de la solución de cualquier situación que se presente. Todos queremos asumir juntos esta transparencia y honestidad, para que las preocupaciones, siempre atendibles subjetivamente, puedan resolverse de manera adecuada y en beneficio de las alumnas y los alumnos. El objetivo principal del colegio es encontrar soluciones constructivas para así responder al principio de que la familia y el colegio son socios en la educación.

Versión del 23 de marzo de 2024

Leitfaden zur Klärung von Sachverhalten an der Goethe-Schule

Dieser Vorschlag zum Umgang mit Kritik wurde 2020 von Schulleitung und Schulleiternvertretern gemeinsam mit dem Schulvereinsvorstand erarbeitet. Wir bitten im Sinne der konstruktiven Lösung von Problemen, diesem Leitfaden zu folgen.

1. VORWORT

Wenn Menschen miteinander umgehen, ist es nicht immer möglich, Unstimmigkeiten und Probleme zu vermeiden. Diesen Umgang jedoch stets positiv zu gestalten, ist ein Zeichen von Wertschätzung, steigert die Zufriedenheit aller, trägt zum positiven Schulklima bei und steigert damit die Qualität der Schule. Dazu ist es auch notwendig, Unstimmigkeiten und/oder Herausforderungen, die sich stellen können, aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

So können Unstimmigkeiten und/oder Herausforderungen zwischen Eltern und Lehrkräften behandelt werden, wenn ...

- *... ein kontinuierlicher Austausch über positive und negative Lernentwicklung der Schülerinnen und Schüler durch regelmäßigen Austausch (persönlich, telefonisch, per E-Mail) stattfindet;*
- *... die Person, die das Problem oder der Sachverhalt vorbringt, dies so konkret wie möglich und in wertschätzender Form tut und*
- *... die Person, vor der das Problem oder der Sachverhalt vorgebracht wird, konkret und interessiert nachfragt, das vorgebrachte Anliegen ernst nimmt, nicht bewertet, ohne die Argumente des anderen zu bedenken, und Rechtfertigungen vermeidet.*

Die Kommunikation findet in der Regel per E-Mail statt oder in einem persönlichen Gespräch, sei es persönlich, per Telefon oder per Videokonferenz. Letztere wird insbesondere genutzt in dem Fall, dass die Schule geschlossen ist und somit persönliche Gespräche unmöglich sind.

1. KOMMUNIKATIONSKANÄLE

Als Kommunikationskanäle der Schule gelten die folgenden:

- *Elternbriefe („Circulares“) für institutionelle Informationen der Schule an die Schulgemeinschaft; dieses Kommunikationsmittel kann nur einseitig durch die Schulleitungen verwendet werden;*
- *Telefon*

- über die Leitungssekretariate, um einen Termin mit der entsprechenden Leitung zu vereinbaren:
 - Generalschulleitung: +54 11 4513 7707, Durchwahl 153
 - Leitung KG: +54 11 4513 7707, Durchwahl 303
 - Leitung EP: +54 11 4513 7707, Durchwahl 204
 - Leitung ES: +54 11 4513 7707, Durchwahl 152
- über die pädagogischen Sekretariate, um einen Termin mit der entsprechenden Lehrkraft zu vereinbaren:
 - pädagogisches Sekretariat KG: +54 11 4513 7707, Durchwahl 303
 - pädagogisches Sekretariat EP: +54 11 4513 7707, Durchwahl 204
 - pädagogisches Sekretariat ES: +54 11 4513 7707, Durchwahl 147

Das Anliegen ist in jedem Fall kurz zu formulieren.

- **Goethe-App**
 - über die Leitungssekretariate zur Kontaktaufnahme mit den Leitungen:
 - Generalschulleitung
 - KG: Sekretariat des Kindergartens
 - EP: Sekretariat der Primaria
 - ES: Sekretariat der Secundaria
 - direkt an die Lehrkräfte.

Das Anliegen ist in jedem Fall kurz zu formulieren.

Dies sind derzeit die offiziellen Kommunikationsmittel, der selbstverständlich noch die mündliche Kommunikation auf direktem Wege hinzuzufügen ist, die den Schülerinnen und Schülern und ihren Eltern jederzeit offen steht.

3. PROZESSBESCHREIBUNG

A. Darlegen eines Sachverhaltes zwischen Schülerin bzw. Schüler und Lehrkraft³

Wenn eine Schülerin oder ein Schüler eine Unannehmlichkeit, ein Problem oder ein sonstiges Thema mit einer Lehrkraft hat, dann sucht sie bzw. er das direkte Gespräch mit der Lehrkraft.

Um in diesem Fall Gespräche zwischen „Tür und Angel“ zu vermeiden, die das Problem nicht ausreichend lösen können, ist es Aufgabe der Lehrkraft, der Schülerin/ dem Schüler die Möglichkeit und den Raum zu bieten, die Unannehmlichkeit, das Problem oder der

³ Die hier skizzierte selbständige Vorgehensweise der Schülerinnen und Schüler bezieht sich in jedem Fall auf die Secundaria und auf die die beiden letzten Jahrgänge der Primaria. In Kindergarten und den ersten vier Jahrgängen der Primaria wird diese Selbständigkeit der Schülerinnen und Schüler in keinem Falle erwartet.

vorliegende Sachverhalt baldmöglichst zu besprechen.

In diesem Gespräch werden Vereinbarungen gesucht, die für beide Seiten verbindlich sind, damit die Unannehmlichkeit, das Problem oder der vorliegende Sachverhalt möglichst zügig behoben wird. Es ist auch wichtig, das vorgebrachte Thema im Abstand von 2-4 Wochen weiter zu verfolgen um zu sehen, ob es gelöst werden konnte oder das Thema intensiver behandelt werden sollte.

B. Einbindung der Klassenleitung, der Tutorin / des Tutors (ES) oder der Verbindungslehrkräfte durch die betroffene Schülerin bzw. den betroffenen Schüler

Wenn der erste direkte Kontakt zwischen der Schülerin bzw. dem Schüler und der Lehrkraft nicht zufriedenstellend verlaufen sollte, so kann sich die Schülerin bzw. der Schüler an ihre bzw. seine Klassenleitung (EP) bzw. Tutorin oder Tutor wenden; das gleiche gilt auch, wenn die Schülerin oder der Schüler gewisse Hemmungen hat, mit der betroffenen Lehrkraft direkt zu sprechen. Weiterhin stehen der Schülerin bzw. dem Schüler auch die Verbindungslehrkräfte zur Verfügung, die sie bzw. er kontaktieren kann, die beraten oder zwischen den beiden Parteien vermitteln kann.

C. Vorgehensweise der Eltern

Wenn die Eltern (insbesondere im Kindergarten und in den ersten vier Jahren der Primaria) Dinge erkennen, die ihnen im Hinblick auf den Unterricht problematisch oder konfliktiv erscheinen, wenn sie Vorschläge oder spezielle Anliegen umsetzen wollen, so suchen sie zuerst das Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft.

Es besteht die Möglichkeit, per E-Mail die Lehrkraft zu kontaktieren, kurz das Problem zu schildern und um einen Gesprächstermin zu bitten. Die Lehrkraft bietet möglichst bald einen Gesprächstermin an, so dass eine kurzfristige Lösung herbeigeführt werden kann.

Voraussetzungen für ein konstruktives Gespräch sind die richtigen Umgangsformen und die Bereitschaft auf allen Seiten, die notwendigen Vereinbarungen zu treffen, damit die vorgebrachten Sachverhalte – im Sinne der Schülerin bzw. des Schülers - behoben werden können. Es wird empfohlen, dass ...

- ... Lehrkräfte Kritik mit Interesse und Verständnis begegnen und die dargelegten Sachverhalte nicht abwiegeln;*
- ... Eltern stets bei dem vorgebrachten Sachverhalt bleiben und ein Verhalten vermeiden, das verletzend wirken könnte.*

In vielen Fällen kann der vorgebrachte Sachverhalt - insbesondere Probleme oder mögliche Konflikte - auf unterschiedlichen subjektiven Wahrnehmungen eines Geschehens beruhen. Diese Wahrnehmungen sind absolut legitim und normal, bedeuten aber nicht, dass nur eine Seite im Recht steht. In Fällen von

Kommunikationsschwierigkeiten, bspw. durch die Sprache bedingten, werden von beiden Seiten Vertrauenspersonen hinzugezogen, um die Kommunikation zu erleichtern.

Nach einer sachlichen Aussprache zeigen beide Seiten ihre Bereitschaft, den dargelegten Sachverhalt zu bereinigen, indem klare Vereinbarungen getroffen werden. Diese Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten. Gleichzeitig wird empfohlen, einen Termin für ein weiteres Folgegespräch zur Evaluation der Ergebnisse zu vereinbaren. Außerdem wird empfohlen, dass nach dem ersten Treffen beide Seiten regelmäßig über E-Mail oder telefonisch oder auch kurz im persönlichen Gespräch miteinander kommunizieren, um sich über die Entwicklung der vereinbarten Lösungsmaßnahmen auf dem Laufenden zu halten.

D. Einbindung der Klassenelternsprecher, Lehrkräfte des Vertrauens (EP), der Tutorinnen und Tutoren (ES) oder der Abteilungsleitung durch die betroffenen Eltern

Sollten sich zwischen Eltern und Lehrkräften Hindernisse oder Sachverhalte aufbauen, in denen die Kommunikation nicht wie gewünscht fließt, können sich die betroffenen Eltern bzw. Lehrkräfte an ihre Klassenelternsprecher und/oder an die jeweilige Tutorin bzw. den jeweiligen Tutoren wenden, um dort den Sachverhalt darzulegen. Sollte eine Unstimmigkeit zwischen Eltern und Tutorin bzw. Tutor bestehen oder diese/dieser den Sachverhalt nicht lösen können, können sich Eltern direkt an die zuständige Abteilungsleitung wenden.

E. Beschwerden mehrerer Familien über eine Lehrkraft

Wenn die Klassenelternsprecher von Seiten mehrerer Familien aus dem Klassenverband Informationen über bestimmte Sachverhalte in einem Unterricht erhalten und Gewissheit besteht, dass die Einzelgespräche nicht den gewünschten Effekt erzielt haben, können sie das Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft suchen.

Sollten schriftliche Vereinbarungen getroffen werden können, so empfiehlt es sich, dass diese von allen beteiligten Seiten (Klassenelternsprecher und Lehrkraft) signiert und erst dann den anderen Eltern per E-Mail zugestellt werden.

Klassenelternsprecher können zu diesen Gesprächen die für ihren Bereich zuständigen Abteilungsleiter hinzuziehen, Lehrkräfte können um die Anwesenheit einer weiteren Fachlehrkraft oder einer Abteilungsleitung bitten.

Sollte der Kontakt zwischen Klassenelternsprechern und Lehrkraft nicht erfolgreich sein und das Problem bestehen bleiben, können sich beide Seiten an die zuständige Abteilungsleitung wenden, damit diese die Lösung der Angelegenheit übernimmt.

F. Einbindung der Abteilungsleitungen

Oben wurden bereits Umstände angesprochen, in denen sich Eltern an die

entsprechenden Abteilungsleitungen bzw. deren (je nach Fall spanisch- oder die deutschsprachigen) Stellvertretungen wenden können. Grundsätzlich ist stets erst der Kontakt zu der Lehrkraft zu suchen, um einen Sachverhalt anzusprechen, die eine Schülerin bzw. einen Schüler oder die Klasse betrifft. Erst wenn hier keine Lösung gefunden wird, werden die Abteilungsleitungen kontaktiert, damit diese in die Situation eingreifen. Dies wird stets zeitnah geschehen.

Auch Aspekte, die die jeweilige Abteilung als Ganzes betreffen, können von der jeweiligen Abteilungselternvertretung bei der jeweiligen Abteilungsleitung vorgebracht werden, um hier zu einer Lösung zu kommen und diese gemeinsam zu kommunizieren.

G. Einbindung der Generalschulleitung

Dinge, die sich zwischen den Elternvertretern der Abteilungen und den Abteilungsleitungen nicht regeln lassen oder Dinge, die die Goethe-Schule als Ganzes betreffen, können bei der Generalschulleitung vorgebracht werden. Dies kann durch die Schulelternvertreter in der regelmäßig stattfindenden Sitzung geschehen oder im akuten Fall direkt per E-Mail oder in einem Gespräch vorgebracht werden, um so Klärung zu erfahren.

Auch Eltern, die Ihre Probleme an den entsprechenden Stellen vorgebracht haben, dort aber keine zufriedenstellende Lösung erfahren konnten, können sich per E-Mail an die Generalschulleitung wenden, damit diese ihrerseits zeitnah die Lösung angeht.

H. Mediationsgruppe

In dem Fall, dass Konflikte zwischen Eltern, Lehrkräften, Schulleitungen oder anderen Beteiligten nicht gelöst werden und, im Gegenteil, soweit geführt wurden, dass die Gegensätze sich nicht lösen lassen, kann von einer der beteiligten Seiten die Mediationsgruppe angerufen werden:

- *Die Mediationsgruppe besteht aus*
 - *einem Mitglied des Schulvereinsvorstandes,*
 - *der Generalschulleitung,*
 - *der Leitung der betroffenen Abteilungen,*
 - *eine Generalelternvertretung der betroffenen Abteilung,*
 - *die beteiligten Seiten.*
- *Die Mediationsgruppe ist die allerletzte Instanz, kann also nur angerufen werden, wenn alle anderen Gesprächsmöglichkeiten ausgeschöpft wurden.*
- *Nach Anrufung lädt die Mediationsgruppe baldmöglichst alle Beteiligten zur gemeinsamen Klärung ein.*

- Die Mediationsgruppe wird über die Generalschulleitung kontaktiert.

4. FRISTEN

Grundsätzlich sind Anliegen seitens des Personals der Goethe-Schule unabhängig davon, auf welchem Weg und wem gegenüber sie vorgebracht werden, zeitnah zu beantworten. Unter zeitnah verstehen wir eine Antwort innerhalb von 48 Stunden, Wochenenden und Feiertage herausgerechnet. Sollte ein Anliegen nicht innerhalb dieser Frist geklärt werden können, so wird die entsprechende Anfrage beantwortet mit Angabe des zeitlichen Rahmens, innerhalb dessen das Anliegen voraussichtlich geklärt werden kann.

5. ABSCHLUSS

Transparenz und Ehrlichkeit sind zentral für eine gute Kommunikation. Dies gilt natürlich auch und insbesondere dann, wenn es um das Wohl unserer Schülerinnen und Schüler und die Lösung von jedwedem Sachverhalt, der sich ergeben sollte. Diese Transparenz und Ehrlichkeit wollen wir uns alle gemeinsam auf die Fahnen schreiben, damit Anliegen, die subjektiv immer Berechtigung haben, angemessen und im Sinne der Schülerinnen und Schüler gelöst werden können. Zentrales Ziel der Schule ist hier, konstruktive Lösungen zu finden und so der Erziehungspartnerschaft zwischen Elternhaus und Schule am ehesten gerecht werden zu können.

Version vom 23.03.2024