

# SCHULE FISCHBACH



## KONZEPT

### Information Kommunikation Öffentlichkeitsarbeit

**Nicht übereinander – sondern miteinander reden!**

1. Einleitung
2. Grundlagen
3. Ziele
4. Leitgedanken
5. Wichtige Aussagen
6. Informationsebenen
7. Zielgruppen
8. Informationsmittel
9. Regeln der Kommunikation
10. Konfliktmanagement
11. Öffentlichkeitsarbeit
12. Kompetenzerweiterung
13. Planung
14. Anhang

## 1. Einleitung

- Nur wer mit genügend Informationen versorgt wird, ist bereit, sich einer Sache anzunehmen und darüber nachzudenken. Daher ist Information ein äusserst wichtiges Führungselement.
- Kommunikation kann verbal und nonverbal stattfinden. Die nonverbalen Bereiche werden in diesem Konzept kaum behandelt. Schwerpunkt bildet also die verbale Kommunikation im geschriebenen und im gesprochenen Wort.
- In diesem Sinne bildet das vorliegende Konzept die Grundlage für Umfang und Qualität von bewussten und gezielten Informationen an unserer Schule.
- Dieses Papier will aufzeigen, auf welchen Ebenen und durch welche Kanäle Kommunikation an unserer Schule stattfindet.
- Schliesslich will auch der besondere Fall geregelt sein, wenn Kommunikation schwieriger wird, nämlich bei Konflikten.
- Bewusst verzichten wir in diesem Konzept auf die breite Darlegung von Grundlagen betreffend Kommunikation und Konfliktverhalten. Diese sind reichlich vorhanden und sind bei Bedarf im Anhang zu finden.
- Ein spezieller Bereich ist die Öffentlichkeitsarbeit, welche über den eigentlichen Kreis der Schulbeteiligten hinausgeht. Dazu folgende Aussagen aus dem Leitfaden Öffentlichkeitsarbeit:

„PR schafft Aufmerksamkeit, artikuliert Interesse, klärt auf und erklärt. Sie hilft langfristig Verständnis und Vertrauen von Einzelnen oder ganzen Zielgruppen zu gewinnen. Öffentlichkeitsarbeit schafft aber auch Identität, und aus Identität entsteht Image. Eine Institution, die ihr Verhalten, ihre Kommunikation und ihren visuellen Auftritt bewusst gestaltet, ist im Vorteil. Dies zeigt sich einerseits nach innen: Die MitarbeiterInnen stehen im Einklang mit den Zielen ihrer Schule. Andererseits entsteht durch gezielte PR-Arbeit (Public Relations) ein positives Image nach aussen, das gespiegelt zurückkommt. PR hat deshalb viel mit öffentlicher Meinung zu tun. Wer sich nicht an die Öffentlichkeit begibt, läuft Gefahr, nicht mehr wahrgenommen zu werden.“

## 2. Grundlagen

- Wichtigste Grundlage bildet das, was wir bereits haben in Sachen Information und Kommunikation. Insofern muss nicht alles neu erfunden werden. Vielmehr geht es hier auch um eine Überprüfung der bisherigen Praxis.
- Das Leitbild der Schule Fischbach macht wesentliche Aussagen über Art und Kultur der Kommunikation, wie wir sie uns vorstellen.
- Bei der Erarbeitung dieses Papiers haben wir uns im Wesentlichen auf das Grundlagenpapier von Schulen mit Profil „Konfliktmanagement“ gestützt, sowie auf das Kommunikationskonzept der Schule Udligenswil.
- Andere vorhandene Arbeiten diverser Schulen wurden ebenfalls in die Überlegungen einbezogen.
- Der Leitfaden Öffentlichkeit (Publikation des AVS) erklärt vor allem den Umgang mit den Medien.

### 3. Ziele

- Wir wollen an der Schule Fischbach eine gute, ausreichende und zeitgerechte Information gewährleisten.
- Die Informationskanäle sollen auf verschiedenen Ebenen aufgezeigt werden.
- Es soll aufgezeigt werden, wie Kommunikation überhaupt funktioniert.
- Im Konfliktfall soll eine Grundlage da sein, auf die man sich berufen kann.

#### **Im Einzelnen:**

##### **Wir wollen in Kenntnis setzen:**

- über die Schulentwicklung
- über die Organisation unserer Schule
- über unsere Grundhaltungen
- über unsere Regeln
- über unser Jahresprogramm

##### **Wir wollen erreichen:**

- dass die Zusammenarbeit noch besser wird
- dass das gegenseitige Feedback geben gepflegt wird
- dass wir ideelle und materielle Unterstützung erhalten

##### **Wir wollen verändern:**

- die Motivation für die Belange der Schule
- die Akzeptanz der Schule
- das Image der Schule

##### **Wir wollen Aufmerksamkeit wecken:**

- durch gezielte Aktionen
- durch provokative Handlungen
- lustvolle Kommunikation

### 4. Leitgedanken

Im Leitbild der Schule Fischbach ist verankert, dass Information und Kommunikation äusserst wichtige Basiselemente bilden für eine erfolgreiche Arbeit. Der vierte Leitgedanke des Leitbildes ist daher ganz dem Thema Information und Kommunikation gewidmet.

#### **Kommunikation und Zusammenarbeit**

**Die Zusammenarbeit an unserer Schule basiert auf einer offenen und konstruktiven Kommunikation.**

##### **Damit meinen wir:**

- Wir schaffen gute Voraussetzungen für eine sachliche und zielgerichtete Zusammenarbeit.
- Wir bemühen uns, einander zu verstehen und die Meinung des andern zu akzeptieren.
- Wir begegnen Konflikten im Gespräch und versuchen diese konstruktiv zu lösen.
- Wir machen unsere Arbeit und unsere Aktivitäten transparent.

### **Dies erreichen wir:**

- Die Lehrpersonen pflegen mit den Eltern einen geregelten Informationsaustausch bezüglich des Entwicklungsstandes ihres Kindes.
- Sie stehen im Kontakt mit den zuständigen Pfarreien und arbeiten sinnvoll zusammen.
- Die Lehrpersonen sind offen gegenüber Anliegen und Wünschen der Eltern.
- Die Lehrpersonen geben interessierten Eltern die Möglichkeit, bei passenden Themen im Unterricht mitzuwirken.
- Alle an der Schule Beteiligten arbeiten an der eigenen Kritik- und Konfliktfähigkeit.
- Der Umgang der Schulbeteiligten findet in einer offenen und ehrlichen Weise statt.
- Schulpflege, Schulleitung und Lehrpersonen teilen ihre Arbeit und ihre Aktivitäten der Öffentlichkeit mit. Sie stehen durch geeignete Formen in Kontakt mit den weiteren Schulbeteiligten.

## **5. Wichtige Aussagen**

- Kommunikation findet auch dann statt, wenn wir nicht sprechen.
- Geboren werden heisst, in Konflikte geraten.
- Der Reifen des Rades wird gehalten von den Speichen, aber das Leere zwischen ihnen ist das Sinnvolle beim Gebrauch. (Lao-Tse)
- Kommunikation besteht aus mindestens drei Elementen:  
Absender – Medium – Empfänger
- Information ist nicht das was ich sage oder schreibe, sondern was der Empfänger versteht.
- Es lohnt sich, bei der Alltagskommunikation, den Umgang mit der Unwahrheit zu beachten, weil wir dadurch der Wahrheit ein Stück näher kommen.

## **6. Informationsebenen**

<b>AVS</b>	↔	Gemeinderat, Schulpflege, Schulleitung
<b>Gemeinderat</b>	↔	Schulpflege, Schulleitung, Eltern
<b>Schulpflege</b>	↔	Gemeinderat, Schulleitung, Lehrpersonen, Eltern, Kinder
<b>Schulleitung</b>	↔	AVS, Gemeinderat, Schulpflege, Eltern, Lehrpersonen, Kinder, Schulleitungen anderer Gemeinden
<b>Lehrpersonen</b>	↔	Schulleitung, Lehrpersonen, Eltern, Kinder, Lehrpersonen anderer Gemeinden (Stufen)
<b>Kinder</b>	↔	Kinder , Lehrpersonen, Schulleitung, Eltern

## **7. Zielgruppen**

Jede Information braucht einen Empfänger, eine Empfängerin oder gleich mehrere. Man kann unterscheiden zwischen internen und externen Zielgruppen.

**Interne Zielgruppen:**

- Lehrpersonen
- Schulleitung
- Schulpflege
- Abwartin
- Bibliothekarin

**Externe Zielgruppen:**

- Schülerinnen u. Schüler
- Erziehungsberechtigte
- Gemeinde- und Kantonsbehörde
- Institutionen, Gewerbe, Vereine in Fischbach
- Allgemeine Öffentlichkeit
- Schuldienste
- Musikschule
- Pfarreien
- Schularzt, Schulzahnarzt
- Netzwerke
- Pädagogische Hochschulen

**8. Informationsmittel, Rhythmus und Zuständigkeiten****Intern:**

<b>Informationsmittel</b>	<b>Rhythmus</b>	<b>Verantwortung</b>
Infoordner im Lehrerzimmer	Laufend	Schulleitung
Anschlagbrett im Lehrerzimmer	Laufend	Schulleitung, Lehrpersonen
Sitzungen	Zweiwöchentlich	Einladende und leitende Person
Klassenübergabegespräche	Einmal jährlich	Klassenlehrperson
Übertritt in Sekundarstufe 1	Einmal jährlich	6.Kl. Lehrperson
Rückmeldegespräche	Einmal jährlich	Abnehmende Schule
Treffen Schulpflege - Lehrpersonen	Einmal jährlich	SPF, SV, SL
Schulinterne Weiterbildung	Viermal jährlich	Schulleitung, Beauftragte LP
Projekte und Jahresprogramm	Diverse	Beauftragte
E-Mail	Nach Bedarf	Schulleitung, Schulpflege
Sitzungsprotokolle	Pro Sitzung	LP, SL

**Extern:**

<b>Informationsmittel</b>	<b>Rhythmus</b>	<b>Verantwortung</b>
Anschlagbrett	Laufend	Schulleitung, Lehrpersonen
Gespräche mit Erziehungsberechtigten	Mind. dreimal in zwei Jahren	Lehrpersonen, Schulleitung, Schulpflege
Schulinformationen	Alle 6 Wochen	Schulleitung
Schulführer	Einmal jährlich	Schulleitung
Elternveranstaltung	Einmal jährlich	Schulpflege, Schulleitung
Tag der Volksschule	Alle zwei Jahre	Schulpflege, Schulleitung
Dorfzeitung	Viermal jährlich	Schulleitung, Beauftragte
Willisauer Bote	Dreimal jährlich	SPF-Ressort, Schulleitung
Projekte von einzelnen Klassen	Anlass bezogen	Lehrpersonen
Briefe	Anlass bezogen	Schulpflege, Schulleitung
Sitzung Gemeinderat - Schulpflege	Einmal jährlich	Schulpflege, Gemeinderat
Schülerrat mit Briefkasten u. Anschlagbett	Einmal monatlich	Beauftragte Lehrperson
Netzwerk	Dreimal jährlich	Beauftragte
Ausstellungen	Anlass bezogen	Projektverantwortliche
Internet	Jährliches Update	Beauftragter
Elternabende	1 pro Abteilung	Klassenlehrpersonen
Handzettel, Hosensackzettel	Nach Bedarf	Lehrpersonen, Schulleitung

## Grundregeln:

- Bei der internen Kommunikation gilt in vielen Fällen das Holprinzip. Das heisst: Informationen müssen selber an den bekannten Quellen abgeholt werden.
- Bei der externen Kommunikation dagegen wird fast ausschliesslich das Geberprinzip angewendet. Das heisst: Der jeweils Verantwortliche hat dafür zu sorgen, dass alle Empfänger die ihnen zustehenden Informationen erhalten.
- Es muss immer abgewogen werden, wie viel Information notwendig und sinnvoll ist, und wann Informationen zur lästigen Flut werden oder sogar deplatziert sind.
- Der jeweils Verantwortliche muss sich über die Bestimmungen des Datenschutzes im Klaren sein.

## 9. Regeln der mündlichen Kommunikation

### a) Ich-Botschaften

Per „Ich“ sprechen und nicht per „du“, „man“ oder „wir“

- Die Ich-Botschaft ist eine Aussage über mich selber, meine Ansichten, Gefühle und meine Denkweise. Damit zeige ich mich klar und bin transparent.
- Die Ich-Botschaft besteht meist aus drei Teilen.
  - Sachverhalt beschreiben (kurz und klar)
  - Beschreiben der eigenen Gefühle oder Meinungen.
  - Konsequenzen, Folgerungen aufzeigen

### b) Aktives Zuhören

Das heisst: Jetzt spricht meine Gesprächspartnerin oder mein Gesprächspartner.

- Aktives Zuhören ist eine intensivere Art der Zuwendung als passives Zuhören. Das Gegenüber erhält eine Rückmeldung und erfährt, was ich verstanden habe.
- Es ist eine Kontrolle, ob die Botschaft richtig verstanden wurde.
- Aktives Zuhören heisst auch, akzeptieren was mein Gegenüber sagt.
- Aufmerksamkeitsreaktionen wie Nicken, Kurzurückmeldungen, wie „oh“, „ich verstehe“, „interessant“, „hmm“, „ja“, „wirklich?“ sind ebenfalls Elemente des aktiven Zuhörens.
- Nachfragen klärt, zeigt Interesse, steuert, tut gut.

### c) Fragetechnik

Wer wissen will und fragt, erfährt viel.

- Offene Fragen geben Raum zum Erzählen und nehmen den andern ernst.
- Geschlossene Fragen ermöglichen oft nur ein „ja“ oder „nein“.
- Suggestive Fragen lassen die Position der Fragenden erkennen und weisen eine bestimmte Richtung auf.
- W-Fragen öffnen gewöhnlich Türen: Wer, was, wann, wo, wie
- Achtung: Warum - Fragen zielen oft auf Schuldzuweisung hin und lösen meist eine Verteidigungshaltung aus.
- Wer eine Frage stellt, soll auch sagen, warum er fragt.

## 10. Konfliktmanagement

- Als Grundsatz bei konflikträchtigen Situationen gilt: Nicht übereinander reden, sondern miteinander.
- Erst wenn die zwei Exponenten eines Konflikts nicht mit dem Problem alleine fertig werden, muss eine weitere Person unterstützen oder vermitteln. Hierbei handelt es sich im Normalfall um eine Person der nächst höheren Ebene.
- Externe Beratungen sind dann angezeigt, wenn es sich um ein fachspezifisches Problem handelt, oder wenn die interne Kompetenz nicht in genügendem Mass vorhanden ist.
- Die Fachstelle für Schulberatung unterstützt Lehrpersonen bei den verschiedenartigsten Problemstellungen.
- Der Rechtsdienst des Bildungsdepartements wird beigezogen, falls rechtliche Sicherheit für die Lösung eines Konfliktes wichtig ist.
- Bei der Lösung eines Konflikts ist darauf zu achten, dass keine Gewinner – Verlierer Situation entsteht. Vielmehr soll im Sinne einer gütlichen Regelung ein Konsens oder ein Kompromiss gefunden werden. Im besten Fall ergibt sich eine Win-Win-Situation. Das heisst: Beide Parteien stehen am Ende mit einem positiven Gefühl da.

### Mögliche Konfliktpartner und ihre Vermittler

Schüler	-	Schüler	—————>	Lehrperson
Lehrperson	-	Schüler	—————>	Schulleitung
Lehrperson	-	Lehrperson	—————>	Schulleitung
Lehrperson	-	Eltern	—————>	Schulleitung
Lehrperson	-	Schulleitung	—————>	Schulpflege Ressort P
Schulleitung	-	Schulpflege	—————>	Externe Beratung
Schulleitung	-	Eltern	—————>	Schulpflege Ressort P
Schulpflege	-	AVS	—————>	Rechtsdienst

## 11. Öffentlichkeitsarbeit

- Genauer definiert werden muss hier noch die Arbeit mit den Medien. Man unterscheidet zwischen Printmedien (Zeitungen, Zeitschriften) und elektronischen Medien (Radio, TV).
- Für die Schule Fischbach steht die Zusammenarbeit mit der Regionalzeitung Willisauer Bote im Vordergrund. Bei grösseren Projekten oder Ereignissen kann sich aber auch unverhofft eine gewollte oder ungewollte Zusammenarbeit mit andern Medien ergeben.
- Der Umgang mit Medienschaffenden unterliegt bestimmten Bedingungen, über die man sich vor dem Kontakt im Klaren sein muss.
- Ebenso müssen die verschiedenen Möglichkeiten bewusst sein und richtig genutzt werden: Medienmitteilung, Communiqué, Medienkonferenz, usw.
- Es ist sinnvoll, wenn die Schule einen **Informationsbeauftragten** bestimmt, welcher sich die nötigen Voraussetzungen aneignet, um mit den Medien situationsgerecht umgehen zu können. Im gegebenen Fall muss dieser die

nötigen Vorbereitungen und Abklärungen treffen, und erst dann mit den Medien in Kontakt treten.

- Bei schwierigen Ereignissen kann es Sinn machen, einen Informationsprofi vom Amt für Volksschulbildung AVS beizuziehen.
- Über den Umgang mit den Medien gibt der Leitfaden Öffentlichkeitsarbeit Auskunft. Dieser ist Bestandteil dieses Konzepts.

## **12. Kompetenzerweiterung - Weiterbildung**

- LP und SL bilden sich in Sachen Gesprächskompetenz weiter.
- Im Rahmen des Weiterbildungskonzepts und im jährlichen Mitarbeiter(-innen)-Gespräch wird dem Bereich Gesprächsführung die nötige Aufmerksamkeit geschenkt.
- Bei Gesprächen mit Eltern muss berücksichtigt werden, dass Eltern ganz unterschiedliche Voraussetzungen in Gesprächstechnik mitbringen.
- Im Rahmen von Klassenrat und Schülerrat wird eine definierte Gesprächskultur aufgebaut. Das Konzept über die Schülerpartizipation gibt darüber näher Auskunft.

## **13. Planung**

- Eine wichtige Rolle betreffend zeitgerechter und zielgerichteter Kommunikation spielt eine gründliche und rechtzeitige Jahresplanung. Diese wiederum bestimmt die nächsten Abstufungen, wie Blockplanung, Wochenplanung, Tagesplanung.
- Übergeordnet ist der Leistungsauftrag, in welchem die Mehrjahresplanung und die Jahreszielsetzungen wichtigste Elemente für LP und SL sind.
- Grundlage für die rechtzeitige Planung und Terminierung bildet an unserer Schule die so genannte Agenda: Sie steht SL, LP und SPF als Planungsgrundlage zur Verfügung. Darin ist festgehalten, zu welchen Zeitpunkten welche Veranstaltungen, resp. Programmpunkte unter dem Jahr stattfinden.
- Die Blockplanung wird von Schulblock zu Schulblock erneuert. Darin enthalten sind sämtliche Veranstaltungen, Sitzungen, Weiterbildungen, usw.

## **14. Anhang**

- Dokumentation Schulen mit Profil: Konfliktmanagement
- Konzept der Schule Udligenswil
- Konzepte anderer Schulen
- Leitfaden Öffentlichkeitsarbeit
- Weitere Artikel, Unterlagen, usw.

### **SCHULLEITUNG und SCHULPFLEGE FISCHBACH**