

SCHULE FISCHBACH



KONZEPT

Information Kommunikation Öffentlichkeitsarbeit

Nicht übereinander – sondern miteinander reden.

1. Einleitung
 2. Grundlagen
 3. Zielsetzung
 4. Leitbild
 5. Grundsätze
 6. Informationsebenen
 7. Zielgruppen
 8. Kanäle und Zuständigkeiten
 9. Regeln der Kommunikation
 10. Konfliktmanagement
 11. Öffentlichkeitsarbeit
 12. Kompetenzerweiterung
 13. Anhang
 14. Genehmigung
-

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.
- Ein spezieller Bereich ist die Öffentlichkeitsarbeit, welche über den eigentlichen Kreis der Schulbeteiligten hinausgeht. Wer sich nicht an die Öffentlichkeit begibt, läuft Gefahr, nicht wahrgenommen zu werden.

2. Grundlagen

- **Der Orientierungsrahmen Schulqualität** der DVS Luzern macht folgende Aussagen bezüglich Information und Kommunikation:
 - *Die Schulleitung informiert die Mitarbeitenden über alle Aspekte der Schule, die für die Aufgabenerfüllung bedeutsam sind.*
 - *Sie sorgt dafür, dass die Erziehungsberechtigten angemessen über Aktivitäten, Projekte und Entwicklungen der Schule informiert sind.*
 - *Sie pflegt eine wirkungsvolle Öffentlichkeitsarbeit und kommuniziert regelmässig und ausgewogen über die Aktivitäten und Entwicklungen der Schule.*
- **Das Leitbild der Schule Fischbach** macht wesentliche Aussagen über Art und Kultur der Kommunikation an der Schule Fischbach.
- **Für den Bereich Konfliktmanagement** stützen wir uns auf das Grundlagenpapier der DVS „Konfliktmanagement“
- **Der Leitfaden Öffentlichkeit** (Publikation BKD und Verband Schulleiterinnen und Schulleiter) erklärt vor allem den Umgang mit den Medien im Alltag sowie bei besonderen Ereignissen.

3. Zielsetzung

Wir setzen uns folgende Ziele:

- 1. Wir gewährleisten eine ausreichende und zeitgerechte Information.**
- 2. Wir zeigen die Informationskanäle auf verschiedenen Ebenen auf.**
- 3. Wir zeigen auf, wie Kommunikation gelingt.**
- 4. Wir berufen uns im Schulalltag wie auch im Konfliktfall auf das vorliegende Konzept.**

Im Einzelnen heisst das:

Wir setzen in Kenntnis:

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

Wir erreichen:

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

Wir unterstützen:

- das Interesse der Öffentlichkeit für die Belange der Schule
- die Akzeptanz der Schule in der Gemeinde
- das Image der Schule in der Region

Wir wecken Aufmerksamkeit:

- durch gezielte Aktionen
- qualitätsvolle Berichte
- lustvolle Kommunikation

4. Leitbild

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

Leitgedanke 4

«Unsere Zusammenarbeit basiert auf einer offenen und konstruktiven Kommunikation.»

- *Wir schaffen gute Voraussetzungen für eine sachliche und zielgerichtete Zusammenarbeit.*
- *Wir nehmen Anliegen und Meinungen aller Beteiligten unserer Schule ernst.*
- *Wir begegnen Konflikten im Gespräch mit den Beteiligten und versuchen diese konstruktiv zu lösen.*
- *Wir machen unsere Arbeit und unsere Aktivitäten nach innen und nach aussen transparent.*
- *Wir sind zuverlässige Partner und können jederzeit aufeinander zählen.*

5. Grundsätze

Der Umgang mit Kommunikation und Informationen basiert auf folgenden Grundsätzen:

- Kommunikation und Information sind wichtige Führungs- und Arbeitsinstrumente.
→ Wir kommunizieren und informieren auf allen Ebenen weitreichend und klar.
- Information ist nicht das, was ich sage oder schreibe, sondern das was der Empfänger versteht.
→ Es lohnt sich, schriftliche Informationen gegenlesen zu lassen und bei Gesprächen eine aktive Haltung einzunehmen und gegebenenfalls Rückfragen zu stellen.
- Kommunikation und Information können zu Missverständnissen oder Unklarheiten führen.
→ Wir geben Feedbacks, um sicherzustellen, dass Informationen richtig verstanden wurden.
- Der Schulalltag ist intensiv und verlangt nach vereinbarten Zeitfenstern, um Themen zu besprechen und offene Fragen zu klären.
→ Wir sprechen Themen an, welche uns unklar sind oder welche uns beschäftigen.
- Wir sind uns bewusst, dass Kommunikation auch dann stattfindet, wenn wir nicht sprechen.
→ Gestik, Mimik und nicht Ausgesprochenes sind ebenfalls Teil der Kommunikation.
- Kommunikation besteht aus den Elementen: Sender – Medium – Empfänger.
→ Je nach Inhalt muss das geeignete Medium gewählt werden. z.B. Telefon, Elternbrief, Website

6. Informationsebenen

Informationen finden auf verschiedenen Ebenen statt.

Dienststelle Volksschulbildung	↔	Gemeinderat, Bildungskommission, Schulleitung
Gemeinderat	↔	Bildungskommission, Schulleitung, Eltern
Bildungskommission	↔	Gemeinderat, Schulleitung, Lehrpersonen, Eltern
Schulleitung	↔	DVS, Gemeinderat, Bildungskommission, Eltern, Lehrpersonen, Lernende, Schulsozialarbeit, Schuldienste, Schulleitungen anderer Gemeinden
Lehrpersonen	↔	Schulleitung, Lehrpersonen, Eltern, Lernende, Schuldienste, Lehrpersonen anderer Schulen
Lernende	↔	Lernende, Lehrperson, Schulleitung, Eltern, Schulsozialarbeit
Schulsozialarbeit	↔	Lehrpersonen, Lernende, Eltern, Schulleitung

7. Zielgruppen

Wir unterscheiden zwischen internen und externen Zielgruppen.

Interne Zielgruppen:

- Lehrpersonen
- Schulleitung
- Bildungskommission
- Gemeinderat
- Hauswart
- Bibliothekariat
- Lernende
- Schulsozialarbeit
- Schulzahnpflege

Externe Zielgruppen:

- Erziehungsberechtigte
- Dienststelle Volksschulbildung (DVS) / Dienststelle Personal (DP)
- Allgemeine Öffentlichkeit
- Institutionen, Gewerbe, Vereine in Fischbach
- Schuldienste Willisau / Andere Fachdienste
- Musikschule / - Pfarreien
- Schulen der Region (UFGAZ)
- Schularzt / - Schulzahnarzt
- Pädagogische Hochschule

8. Kanäle und Zuständigkeiten

Informationsmittel, Rhythmus der Informationen und Zuständigkeiten sind geklärt.

Interne Kommunikation:

Informationsmittel	Rhythmus	Verantwortung
Informations-Körbchen im Lehrerzimmer	Laufend	SL
Anschlagbrett im Lehrerzimmer	Laufend	SL, LP
Postkorb im Lehrerzimmer	Laufend	SL
Teams-Sitzungen	Zweiwöchentlich	SL
Stufen-Sitzungen	Zweiwöchentlich	SL, LP
Klassenübergabegespräche	Einmal jährlich	KLPs
Übertritt in den Zyklus 3	Einmal jährlich	KLP 6. Kl.
Rückmeldegespräche der abnehmenden Schulen	Einmal jährlich	Abnehmende Schule
Treffen Bildungskommission – Lehrpersonen - Hauswart	Einmal jährlich	BiKo-R, BiKo-SV
E-Mail, SMS, WhatsApp	Nach Bedarf	SL, BiKo, LP
OneDrive	Nach Bedarf	SL, LP
Sitzungsprotokolle	Pro Sitzung	LP, SL
Wochenmail	Wöchentlich	SL

Externe Kommunikation:

Informationsmittel	Rhythmus	Verantwortung
Anschlagbrett	Laufend	SL
Gespräche mit Erziehungsberechtigten	jährlich	KLP
Elterninformation	sechsmal jährlich	SL
Schülerratsbrett	monatlich	Leitung Schülerrat
Schulführer	jährlich	SL
Elternveranstaltung	jährlich	BiKo, SL
Tag der aufgeschlossenen Volksschulen	alle zwei Jahre	BiKo, SL
Beiträge Dorfzeitung	viermal jährlich	SL / beauftragte LP (BLP)
Regionalzeitung Willisauer Bote	zwei- bis dreimal pro SJ	BiKo-Ressort, SL, BLP
Infos zu Projekten einzelner Klassen	Anlass bezogen	Lehrpersonen
Briefe und Mails	Anlass bezogen	BiKo, SL
Gemeinsame Sitzung Gemeinderat - Bildungskommission	zweimal jährlich	BiKo, GR
Sitzungen des Schülerrat	Einmal monatlich	BLP
Sitzungen der Netzwerkgruppen	Dreimal jährlich	BLP
Ausstellungen im Schulhaus	Anlass bezogen	Projektverantwortliche
Website der Schule	laufend	BLP
Elternabende der Klassen	einmal pro Abteilung	Klassenlehrpersonen

➔ Details siehe Anhang 4

9. Darauf legen wir wert

Bei Gesprächen begeben wir uns in eine Beziehung mit dem Gegenüber. Wir kommunizieren miteinander auf Augenhöhe und nehmen das Gegenüber ernst.

Grundregeln: → Wir kennen die allgemeinen Prinzipien der Kommunikation.

- Bei der internen Kommunikation gilt sowohl das Bring- als auch das Hol-Prinzip. Im Einzelnen wird dies durch die Schulleitung definiert.
- Bei der externen Kommunikation wird mehrheitlich das Bring-Prinzip angewendet. Das heisst: Der jeweils Verantwortliche hat dafür zu sorgen, dass alle Empfänger die ihnen zustehenden Informationen erhalten (Ausnahmen Website).
- Es muss immer abgewogen werden, wie viel Information notwendig und sinnvoll ist, und wann Informationen zur lästigen Flut werden oder gar deplatziert sind.
- Die jeweils verantwortliche Person muss sich über die Bestimmungen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes im Klaren sein.
- Eltern haben unterschiedliche Voraussetzungen bezüglich Gesprächstechniken. Lehrpersonen müssen sich dies bei Gesprächen bewusst sein.
- Bei sprachlichen Barrieren (fremdsprachige Eltern), müssen Dolmetscher eingesetzt werden. Bei den obligatorischen Elterngesprächen ist pro Jahr und Kind ein Dolmetscherdienst vorgesehen.

Ich-Botschaften: → Aussagen mit „ich“ beginnen und nicht mit „du“, „man“ oder „wir“.

- Die Ich-Botschaft ist eine Aussage über mich selber, meine Ansichten, Gefühle und meine Denkweise. Damit öffne ich mich 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

Aktives Zuhören: → Jetzt spricht mein Gegenüber, ich bin konzentriert und höre aktiv zu.

- 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.

Fragetechnik → Wer wissen will und fragt, erfährt viel. Vorsicht aber auf Stolpersteine.

- 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 – und die Antwort nicht scheuen.

10. Konfliktmanagement

Als Grundsatz gilt: Nicht übereinander reden, sondern miteinander. Um Konflikte zu verhindern, sprechen wir immer die direkt Betroffenen an und gehen keine Umwege über Dritte.

- Erst wenn die Parteien eines Konflikts nicht mit dem Problem alleine fertig werden, muss eine weitere Person unterstützen oder vermitteln.
Hierbei handelt es sich im Regelfall um eine Person der nächsthöheren Ebene.
- Externe Beratungen sind dann angezeigt,
wenn die interne Kompetenz nicht in genügendem Mass vorhanden ist.
- Die Fachstelle für Schulberatung der DVS Luzern
unterstützt Lehrpersonen bei den verschiedenartigsten Problemstellungen.
- Der Rechtsdienst der Dienststelle Volksschulbildung
wird beigezogen, fall 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 und beide Parteien sind zufrieden.

Mögliche Konfliktpartner und ihre Vermittler

Lernende	-	Lernende	→	Lehrperson / Schulsozialarbeit
Lehrperson	-	Lernende	→	Schulleitung / Schulsozialarbeit
Lehrperson	-	Lehrperson	→	Schulleitung / Schulsozialarbeit
Lehrperson	-	Eltern	→	Schulleitung
Lehrperson	-	Schulleitung	→	Bildungskommission Ressort P
Schulleitung	-	Bildungskommission	→	Gemeinderat / Externe Beratung
Schulleitung	-	Eltern	→	Bildungskommission Ressort P
Bildungskommission	-	Dienststelle Volksschulbildung	→	Rechtsdienst der DVS

11. Öffentlichkeitsarbeit

- **Die Arbeit mit den Medien** verlangt nach einer genaueren Definition. Wir unterscheiden zwischen Printmedien und elektronischen Medien.
- **Die Website www.schule-fischbach.ch** ist sowohl ein Informationsmedium wie auch ein Schaufenster, durch welches alle Interessierten und Jedermann in unsere Schule hinein schauen kann. Ein attraktives Design und eine aktive Pflege sind daher von grösster Bedeutung.
- **Die Zusammenarbeit mit der Dorfzeitung Hecht und der Regionalzeitung Willisauer Bote** steht für die Schule Fischbach weiterhin steht im Vordergrund.
- **Bei grösseren Projekten oder Ereignissen** kann sich 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.
- **Die verschiedenen Möglichkeiten der Informationsvermittlung** müssen bewusst sein und richtig genutzt werden: Medienmitteilung, Communiqué, Medienkonferenz, Interview, usw.
- **Für Informationen** bei internen Angelegenheiten ist die Schulleitung zuständig, für alles andere die Bildungskommission. Für beide Zuständigkeiten ist eine Stellvertretung definiert.
- **Bei schwerwiegenden Ereignissen** erfolgt ein Informationsstopp an alle Schulbeteiligten, veranlasst durch das Präsidium der Bildungskommission oder durch die Schulleitung. Gegebenenfalls ist Unterstützung durch die Dienststelle Volksschulbildung anzufordern.

12. Weiterbildung und Weiterentwicklung

- Lehrpersonen und Schulleitung bilden sich in den Bereichen Gesprächs- und Medienkompetenz Gesprächskompetenz nach Bedarf weiter.
- Im Rahmen des Weiterbildungskonzepts und im jährlichen Mitarbeiter(-innen)- Gespräch wird dem Bereich Gesprächsführung die nötige Aufmerksamkeit geschenkt.
- Im Rahmen von Klassenrat und Schülerrat wird mit den Lernenden eine definierte Gesprächskultur aufgebaut. Das Konzept über die Schülerpartizipation gibt darüber näher Auskunft.

13. Anhang

- Anhang 1: «Leitfaden Konfliktmanagement» der DVS Luzern
- Anhang 2: «Orientierungsrahmen Schulqualität» der DVS Luzern
- Anhang 3: «Leitfaden Öffentlichkeitsarbeit» der DVS Luzern
- Anhang 4: Auflistung der verwendeten Informationsmittel

14. Genehmigung

Das erste Konzept zu den Bereichen Information / Kommunikation / Öffentlichkeitsarbeit wurde im SJ 2004/05 erstellt.

Dieses erste Konzept wurde in den SJ 2015/16 und 2020/21 überarbeitet und inhaltlich wie sprachlich auf den neuesten Stand gebracht.

An der Sitzung der Bildungskommission vom 3.2.2021 wurde das vorliegende Konzept genehmigt. Dieses hat ab sofort bis zur nächsten Überarbeitung Gültigkeit.

Fischbach, 3.2.2021

Schulleitung Fischbach
Alfons Lichtsteiner, Schulleiter

Bildungskommission Fischbach
Marion Erni, Präsidentin