

Titel: Kommunikationskonzept

Gültig per: 01.10.2017

Kommunikationskonzept

Kommunikationskonzept

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

(Paul Watzlawick)



Inhalt

1. Einleitung	4
2. Grundsätze des Konzeptes.....	4
3. Ziele des Konzeptes.....	4
4. Zielgruppen	5
5. Kommunikationskultur.....	6
6. Kommunikationsziele	6
7. Interne und externe Kommunikationsprozesse und –abläufe (thematisch gegliedert)	7
8. Daten- und Persönlichkeitsschutz und Schweigepflicht	9
9. CI-/CD-Konformität	9
10. Krisenkommunikation	9
11. Vorgaben und Regeln.....	9
12. Mittel der Kommunikation.....	10
12.1. Psychologie der Kommunikation – Grundsätze.....	12
13. Anhang	12

1. Einleitung

Eine gut funktionierende Kommunikation ist ein wesentlicher Gelingensfaktor für eine erfolgreiche Schule und damit eine Führungsaufgabe von Schulpflege, Geschäftsleitung und den operativen Leitungsfunktionen aller Stufen. Neben der gesetzlichen Informationspflicht als öffentlich-rechtliche Institution ist Kommunikation als wichtiges Führungsinstrument nach innen und als Imagepflege-Instrument nach aussen von hoher Bedeutung. Die Akzeptanz der Primarschule innerhalb der Gemeinde Regensdorf muss uns ebenso wichtig sein wie eine gute Kommunikationskultur unter den Mitarbeitenden der Schule.

Das Konzept beschreibt in verbindlicher und verständlicher Weise, welche Ziele es verfolgt und was auf der strategischen und auf der operativen Ebene in welcher Form, wie, wann und mit welchen Mitteln kommuniziert werden soll.

Ein Konzept allein schafft noch keine gute Kommunikation, es braucht alle an der Schule Beteiligten, dieses Papier zum Leben zu erwecken und durch eine gelebte Kommunikation umzusetzen.

2. Grundsätze des Konzeptes

„Man kann nicht nicht kommunizieren“, diese so einfache wie bedeutungsvolle Erkenntnis Paul Watzlawicks stellt die Kommunikation vor eine Herausforderung, der wir uns als Primarschule Regensdorf stellen müssen. Wir müssen uns bewusst sein, dass – ebenfalls nach Watzlawick – jede Kommunikation einen Inhalts- und Beziehungs-Aspekt hat. Was wir kommunizieren wollen, hängt davon ab, wie wir es tun, und wie es der Empfangende subjektiv entgegennimmt. Mit diesem Wissen im Hinterkopf ist es an uns, die Wirkung einer positiven Kommunikation nach innen und nach aussen zu steuern und zu nutzen.

Wir halten uns auch stets vor Augen, dass die Einwohner von Regensdorf als Steuerzahlende ein Anrecht darauf haben, zu erfahren, was an der Primarschule passiert und wie die Steuergelder verwendet werden.

3. Ziele des Konzeptes

Welche **Ziele** setzen wir uns mit vorliegendem Kommunikationskonzept? Was wollen wir damit **erreichen**?

- Die Informationsflüsse sind definiert
- Die Kommunikationskompetenzen der einzelnen Berufsgruppen und Funktionen an der Primarschule Regensdorf sind geklärt
- Die verschiedenen Formen der Kommunikation sind beschrieben
- Die verschiedenen und von uns genutzten Kommunikationsmittel sind definiert
- Die Aufteilung in strategische und operative Kommunikation ist im Grundsatz geklärt
- Wir halten im Konzept fest, wie an unserer Schule miteinander kommuniziert wird, was auch wiedergibt, was unsere Werte sind

4. Zielgruppen

Interne
Behördenmitglieder (Schulpflege)
Schulpflegepräsidium
Geschäftsleitung
Kommissionen und Ausschuss Schülerbelange
Schulleitungen (inkl. Musikschule und Kleingruppenschule Furttal)
Schulleitungskonferenz
Leitung Bildung
Leitung Dienste
Lehrpersonen und Therapiepersonal
Fachstellen (Sonderpädagogik, Schulpsychologischer Dienst, Schulsozialarbeit, ICT, Mittagstisch) inkl. Leitung
Schulverwaltung inkl. Leitung
Mitarbeitende Ausserschulische Betreuung
Hauswarte und Schulgärtner
weitere Mitarbeitende
Schülerinnen und Schüler
Externe
Eltern und Elternräte (in der Matrix bei „intern“ aufgeführt)
Gemeindebehörden und kantonale Behörden
Sekundarschulgemeinde
Bildungsdirektion und Volksschulamt des Kantons Zürich
Kantonale und kommunale Kommissionen
Sonderschulen des Bezirks Dielsdorf
KJPP, kjz (Kinder- und Jugendhilfezentrum) und weitere Fachstellen
Ortsparteien und Interessenverbände
Vereine
Bevölkerung, Steuerzahler und Stimmbürger (Öffentlichkeit)
Medien (lokal, regional, kanton, landesweit)
Geschäfts- und Vertragspartner

obige Aufzählung ist nicht abschliessend

5. Kommunikationskultur

Unsere Kultur zeichnet sich durch folgende Eigenschaften und Prinzipien aus:

- Gegenseitigen Respekt und Vertrauen in alle an der Schule Beteiligten
- Aktive, möglichst transparente und authentische Information
- Sachliche und politische Wertneutralität, wo geboten
- Vertretung pädagogischer und sachpolitischer Standpunkte gemäss unserer Ziele und unserem Leitbild, wo angemessen
- Zeitgemässe und zeitnahe Information auf allen Ebenen
- „Tue Gutes und berichte darüber“, denn wir nehmen öffentlichkeitswirksames Standortmarketing ernst
- Unsere Kommunikation nach aussen entspricht in der Form unserer Corporate Identity und unserem Corporate Design
- Als lernende Organisation reflektieren wir unsere Kommunikation regelmässig
- Dem Daten- und Persönlichkeitsschutz wird die nötige Relevanz beigemessen

6. Kommunikationsziele

Was wollen wir mit unserer internen und externen Kommunikation erreichen?

Nach aussen:

- Wir fördern das Verständnis für die Schule mit ihren Möglichkeiten und Grenzen einer öffentlich-rechtlichen Bildungsinstitution
- Wir stellen die Primarschule Regensdorf als geleitete und zielorientierte Schule dar
- Wir fördern mittels regelmässiger Berichterstattung das Vertrauen in die Primarschule Regensdorf
- Wir verankern die Primarschule Regensdorf als innovative, selbstbewusste, qualitativ gute und integrative Institution im Bewusstsein der kommunalen Öffentlichkeit
- Ganz Regensdorf vertraut auf die Primarschule Regensdorf als verlässliche und kompetente Schule während der Zeit vom Kindergarten bis zum Übertritt in die Sekundarstufe

Nach innen:

- Wir wollen mit der internen Kommunikation dafür sorgen, dass sich alle Beteiligten (voll) mit der Primarschule Regensdorf identifizieren
- Wir wollen mit stufengerechter Kommunikation führen
- Wir wollen mit optimaler Kommunikation Leerläufe und Doppelspurigkeiten vermeiden

7. Interne und externe Kommunikationsprozesse und –abläufe (thematisch gegliedert)

<i>intern (inkl. Eltern)</i>																		
<p>Was? ↓</p> <p>Wer? →</p>	Lehrperson (LP)	Schulleitung (SL)	Leitung Bildung (LB)	Schulleitungskonferenz (SLK)	Schulverwaltung (SV)	Leitung Schulverwaltung (LSV)	Fachstellenleitung SPD (inkl. MA)	Fachstellenleitung SSA (inkl. MA)	Fachstellenleitung FSP (inkl. MA)	Fachstellenleitung Medien & ICT	Leitung Dienste (LD)	Leitung Mittagstisch	Hauswarte (LHT)	Kommission/Ausschuss	Schulpflege (SPF) inkl. Ressortvorsteher	Schulpflegepräsidium	Geschäftsleitung (GL)	Öffentlichkeitsarbeit
Schülerspezifische Infos/Themen aus Klasse	V	I																
Klassenthemen (Lager, Schulreise, Exkursion, Projekt, Jahresplan, Quartalsinfo, indiv. Erfüllung Jahresprogramm)	V	B	I	I														
Klassenübergreifende Anlässe und Projekte	V	V/B	I	I									I					
Schulhauspezifische Themen (Pläne, Anlässe, Projekte)	I	V	I					I	I				I					
Leitbilder (CI/Q)	I		V	V	I	I	I	I			I	I	I		B		I	
Qualitätsmanagement und Unterrichtsentwicklung	I	I	V	B	I		I								I		I	
Schulprogramm	I		V	V			I	I			I	I			B		I	
Jahresprogramm	I		V	V			I	I			I	I			B		I	
Infobulletin (quintalsweise)		V	I		I	I	V	V	V	I	I	I			I			
Bildungspolitische Themen	I	I	V	V	I	I	I	I	I	I					B		I	
Medien & Technik			V/I							V						B		
Konzepte		I	V		I		I	I					I		I/B		V/B	
Reglemente	I	I	V	I	I	V	I	I			I		I	I	I/B		I/B	
Protokolle Schulpflege	*I	I	I		I	V	I	I	I	I	I	I			B	I		
Protokolle Geschäftsleitung		I	I		I	V	I	I	I	I	I	I			I	I	B	
Protokolle Kommission		I	I		V	I	I	I	I	I	I			B	I	I		
Schulraumplanung						V	I	I	I	I	I				B	V	I	
Protokolle Ausschuss Schülerbelange&Sonderpädagogik						V	I	I	I						B	V	I	
Protokolle Baukommission					V	I	I	I	I	I	I				B			
Protokolle Schulleiterkonferenz		B	V	B	I	I	I	I								I		
Protokolle Schulkonferenz	B	V	I					I										
Protokolle ICT-Sitzung			B							V								
Traktanden für Gemeindeversammlung					I	V									I	B	I	
Abstimmungsvorlagen (Urne)				I	I	V									I	B	I	

Legende: V = verfassen/verantwortlich I = zu informieren B = zu bewilligen * nur LP-Vertretung an SPF-Sitzung

extern (inkl. Medien und Website)	Wer?																
	Lehrperson (LP)	Schulleitung (SL)	Leitung Bildung (LB)	Schulleitungskonferenz (SLK)	Schulverwaltung (SV)	Leitung Schulverwaltung (LSV)	Fachstellenleitung SPD (inkl. MA)	Fachstellenleitung SSA (inkl. MA)	Fachstellenleitung FSP (inkl. MA)	Fachstellenleitung Medien & ICT	Leitung Dienste (LD)	Leitung Mittagstisch	Hauswarte (LHT)	Kommission/Ausschuss	Schulpflege (SPF) inkl. Ressortvorsteher	Schulpflegepräsidium	Geschäftsleitung (GL) Öffentlichkeitsarbeit
Was?																	
Schülerspezifische Infos/Themen aus Klasse	V	B															
Klassenthemen (Lager, Schulreise, Exkursion, Projekt, Jahresplan, Quartalsinfo, indiv. Erfüllung Jahresprogramm)	V	B	I												I		
Klassenübergreifende Anlässe und Projekte	V	V/B	I					I					I		I		
Schulhauspezifische Themen (Pläne, Anlässe, Projekte)	I	V/B	I					I	I	I			I		I	I	
Leitbilder (CI/Q/ICT-Guide)			V	V				V		V					I/B	B	I/B
Qualitätsmanagement und Unterrichtsentwicklung			V/I	I											I		I
Schulprogramm															V		
Jahresprogramm																	
Infobulletin (quintalsweise)																	
Bildungspolitische Themen			V	V/I		I	I	I	I	I					B/I	B/I	I
Medien & Technik			V	I						V						B	I
Konzepte		I	V/I		I		I	V	V	V			I		I/B		V/B
Reglemente			I	I	I	V	I	I	I	I	I				I/B		I/B
Protokolle Schulpflege																	
Protokolle Geschäftsleitung																	
Protokolle Kommission																	
Protokolle Schulraumplanung																	
Protokolle Ausschuss Schülerbelange & Sonderpädagogik																	
Protokolle Baukommission																	
Protokolle Schulleiterkonferenz																	
Protokolle Schulkonferenz																	
Protokolle ICT-Sitzung																	
Traktanden für Gemeindeversammlung			I		I	V									I	B	I
Abstimmungsvorlagen (Urne)			I		I	V										B	I

Legende: V = verfassen/verantwortlich

I = zu informieren

B = zu bewilligen

8. Daten- und Persönlichkeitsschutz und Schweigepflicht

Der Datenschutz wird an der Primarschule Regensdorf gemäss Datenschutzgesetz (DG) und der dazugehörenden Verordnung (IDV) beachtet. Auf die Schweigepflicht aller Mitarbeitenden wird in den Stellenbeschrieben und der Anstellungsverfügung hingewiesen, sie ist im Gemeindegesetz (GG § 71) festgelegt. Schulpsychologinnen und Schulpsychologen unterstehen dem sogenannten Berufsgeheimnis, welches analog zu Medizinerinnen und Ärzten gilt. Der Persönlichkeitsschutz der Schülerinnen und Schüler sowie aller Mitarbeitenden ist dahingehend gewährleistet, als dass die Schweigepflicht auch für Themen gilt, die an Gesprächen und Sitzungen behandelt werden.

9. CI-/CD-Konformität

Die Primarschule Regensdorf legt Wert auf einen einheitlichen Auftritt nach aussen und nach innen und zeigt dadurch formale Professionalität und fördert die Identifikation mit der Institution. Die Details sind im Anhang geregelt.

10. Krisenkommunikation

Für das höchst sensible Thema der Krisenkommunikation bestehen verbindliche Richtlinien im Krisenkonzept, welches in den Schuleinheiten hinterlegt ist.

11. Vorgaben und Regeln

- Regel Nr. 1 Das 4-Augen-Prinzip in den Schuleinheiten: Jede schriftliche Information der Lehrpersonen nach aussen wird von der Schulleitung gegengelesen.
- Regel Nr. 2 Das 4-Augen-Prinzip auf Führungsebene: Jede schriftliche Kommunikation von hoher Bedeutung nach innen und aussen (z.B. MAB für Schulleitung, Konzepte, Preetexte, Anträge an die Primarschulpflege, etc.) soll nach Möglichkeit immer gegengelesen werden.
- Regel Nr. 3 E-Mails und elektronische Nachrichten via Webseite sind spätestens innert 24 h nach Erhalt zu beantworten.
- Regel Nr. 4 Für den Mailverkehr innerhalb der Primarschule Regensdorf nutzen alle Mitarbeitende ausschliesslich ihre berufliche E-Mailadresse der Schule.
- Regel Nr. 5 Briefe und alle analogen Anfragen sind sofort nach Erhalt zu bestätigen, falls die Antwort längere Zeit in Anspruch nimmt. Ansonsten sind schriftliche Anfragen und Anliegen binnen 5 Arbeitstagen zu erledigen, wenn nicht anders kommuniziert.
- Regel Nr. 6 Schriftliche Kommunikation in welcher Form auch immer muss, wenn nicht vom Unterzeichnenden selbst verfasst, diesem jedoch immer zur Freigabe vorgelegt werden.

12. Mittel der Kommunikation

➤ **Direkte Kommunikation / Gespräch:**

Im Gespräch, bei dem sich „Sender“ und „Empfänger“ direkt gegenüber sehen, ist die Kommunikation auf allen verfügbaren Ebenen in Betrieb: verbal und nonverbal.

Missverständnisse sind dabei aufgrund der subjektiven Fähigkeiten nicht ausgeschlossen, können aber am einfachsten erkannt, angesprochen und gelöst werden.

➤ **Telefonat:**

Die optische Ebene ist „ausgeschaltet“. Missverständnisse sind entsprechend häufiger, gewisse Informationen können auch bewusst unterdrückt werden (z.B. Ort oder Situation Sender/Empfänger).

➤ **E-Mail/Brief/Kurz-Nachricht:**

Die Kommunikation findet vor allem über die sprachliche Ebene statt. Die non-verbale Ebene beschränkt sich auf das Erscheinungsbild des Schreibens. Missinterpretationen kommen häufig vor und die Gefahr eines Teufelskreises (Watzlawick: „Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung“) ist gross.

Die Anzahl und die Frequenz elektronischer Nachrichten haben in den letzten Jahren stark zugenommen und beeinträchtigen unsere Arbeit zunehmend, nebst der Bereicherung durch schnelle Kommunikation. Es ist empirisch nachgewiesen, dass (zu) viele Mails als Stressfaktor wahrgenommen werden. Dazu **7 Tipps zum sinnvollen Umgang¹** damit:

1. Nicht gesendete E-Mails sind *gute E-Mails!*

(Ist die Mail wirklich notwendig? Ist der Inhalt für den Empfänger zwingend nötig? Wenn nein → ersparen wir dem Verfasser und dem Leser die Zeit!)

2. Jede E-Mail braucht eine *gute Betreffzeile*, geben wir uns also Mühe damit!

(Eine informative Betreffzeile bringt unser Anliegen *sofort auf den Punkt*. Und sie sagt uns, ob der Inhalt für uns wichtig ist oder nicht → Zeit gespart, besonders wenn das Mail an mehrere Empfänger gerichtet ist.)

3. Wichtige Botschaften persönlich überbringen!

(Wichtige Anliegen klären sich im persönlichen Gespräch besser und es erübrigen sich x-Antwort-Mails oder Rückfragen. Das schnelle Medium ist zwar verführerisch, führt aber in der Effektivität oft nicht zum Ziel.)

4. In Klarheit und Kürze liegen Wahrheit und Würze!

(Ich muss der E-Mail klare Aussagen entnehmen können: wer, was, wann, wie, wo und warum; sonst gibt es Rückfragen, die wieder Zeit und Energie benötigen.)

5. Schreibe sorgfältig, bewahre Stil, vermeide Fehler!

¹ Im Wesentlichen entnommen aus: „Über den Umgang mit E-Mails“, Die Scholz & Friends E-Mail-Etikette, Verlag Hermann Schmidt, Mainz, 2010

(Jede E-Mail beinhaltet Anrede und Verabschiedung, Rechtschreibfehler sind nicht nötig in Zeiten von Rechtschreibprogrammen, ebenso sind Icons und lustige Abkürzungen in der Berufs- und Geschäftswelt nicht originell.)

6. Mehr reden, weniger schreiben!

(Es ist zwar schwierig im heutigen beruflichen Umfeld, aber: miteinander sprechen wirkt besser und ist unmissverständlicher als E-Mail-Schreiben. Besonders bei heikleren oder komplexeren Themen oder in Konfliktsituationen empfiehlt sich der persönliche Kontakt.)

7. Kein Verteiler des Grauens!

(Halten wir den E-Mail-Verkehr klein, richten wir unsere Nachricht nur an wirklich relevante Personen. Nicht jeder muss alles wissen, Massenmails vermeiden, Antworten sollten wir nur in Ausnahmefällen an alle.

➤ **Veröffentlichung (Anschlag am Schwarzen Brett, Inserat, Beitrag in Presse, auf Website, Funk, Fernsehen, Social Media):**

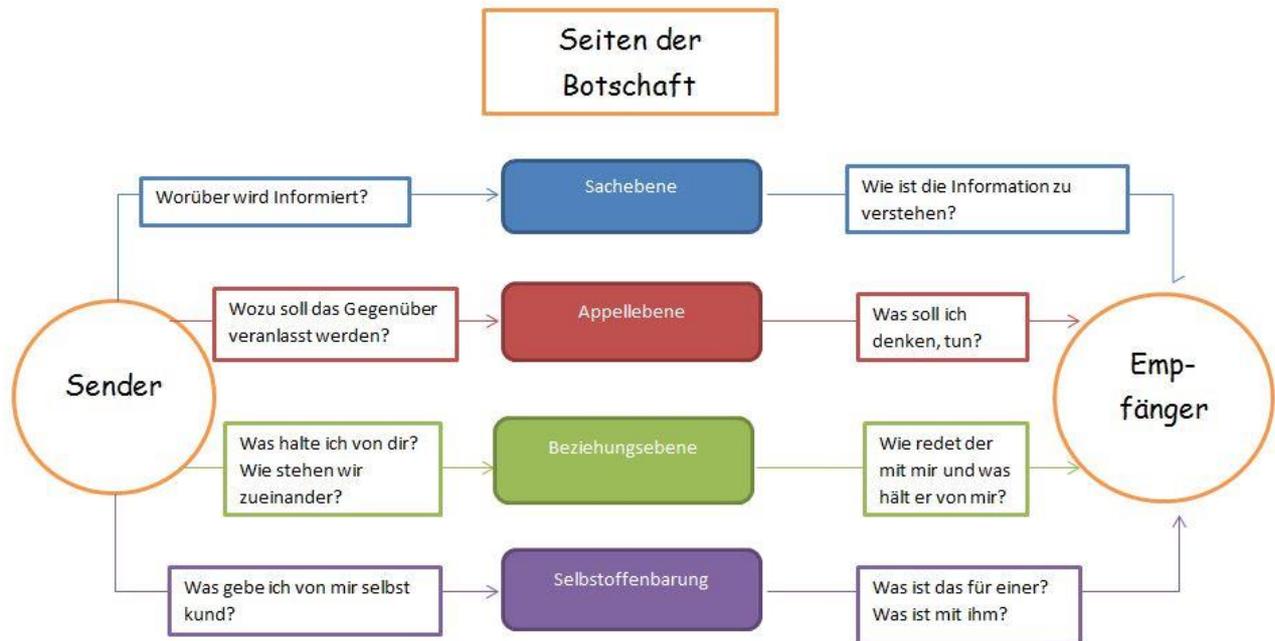
Der „Sender“ schickt seine Nachricht an einen nicht genau definierten „Empfänger“, bzw. nimmt in Kauf, dass jemand seine Nachricht empfängt, der nicht zwingend davon betroffen ist, sich aufgrund der breiten Streuung aber betroffen fühlen kann. Entsprechend muss der Sender eine klare Vorstellung davon haben, was er kommunizieren will und sich der Wellen bewusst sein, die er wirft. Innerhalb einer hierarchischen Ordnung muss der Sender die Kompetenz haben, für das ganze Gefüge zu sprechen.

**WIRKLICH
ALLES**
— IST —
Kommunikation

12.1. Psychologie der Kommunikation – Grundsätze²

Um Kommunikation grundsätzlich zu verbessern, bewährt sich das relativ einfache Modell

➤ Vier Seiten einer Nachricht/vier Ohren des Empfängers; von Schulz von Thun



13. Anhang

Corporate Identity der Primarschule (CD-Konformität)

Auszug aus ICT-Guide Kapitel 11 (Kommunikation und Information, S. 55 & 56)

Regensdorf, 29. September 2017

Gültigkeit ab 01.10.2017

Genehmigung: Sitzung der GL vom 22.08.2017, Sitzung der Schulpflege vom 18.09.2017

² Im Wesentlichen entnommen aus: „Miteinander reden 1“, Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Friedemann Schulz von Thun, Rowohlt Taschenbuch Verlag, 37. Auflage 2002