

**Fortbildungsmodul**

**Informations- und  
Kommunikationsmanagement“**

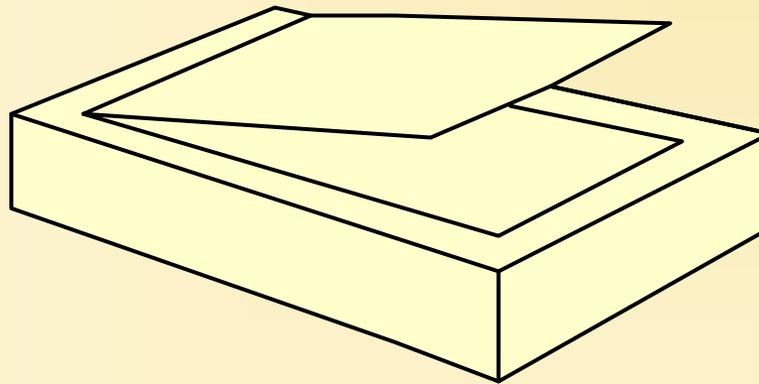
**Teil I: Schwerpunkt Informationsmanagement**

**Landesakademie Esslingen**

**18.-19.05.2009**

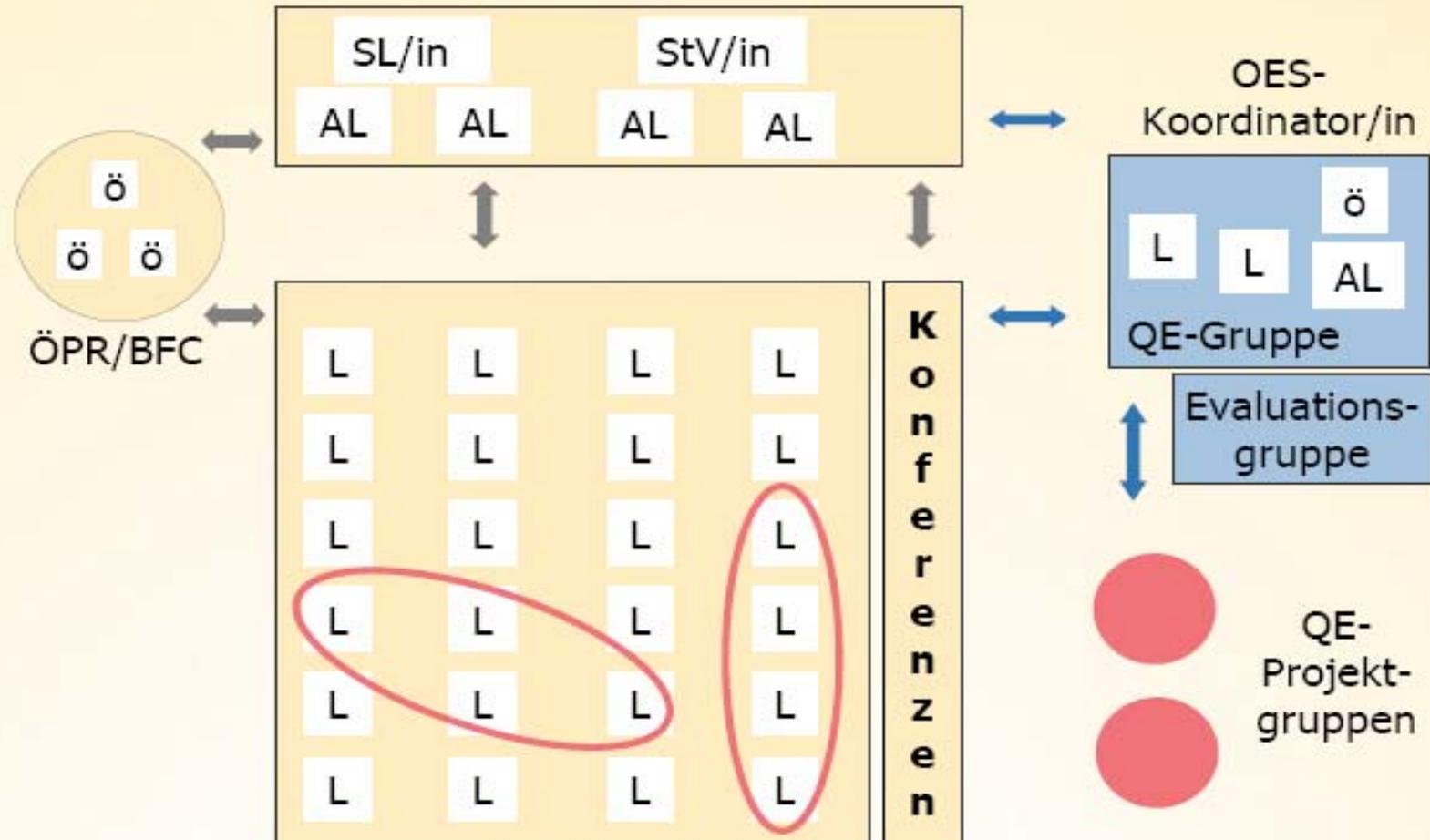
**Leitung: Otmar Refior/Marlies Drissler**

# Wie gehen Sie mit der Informationsflut um?

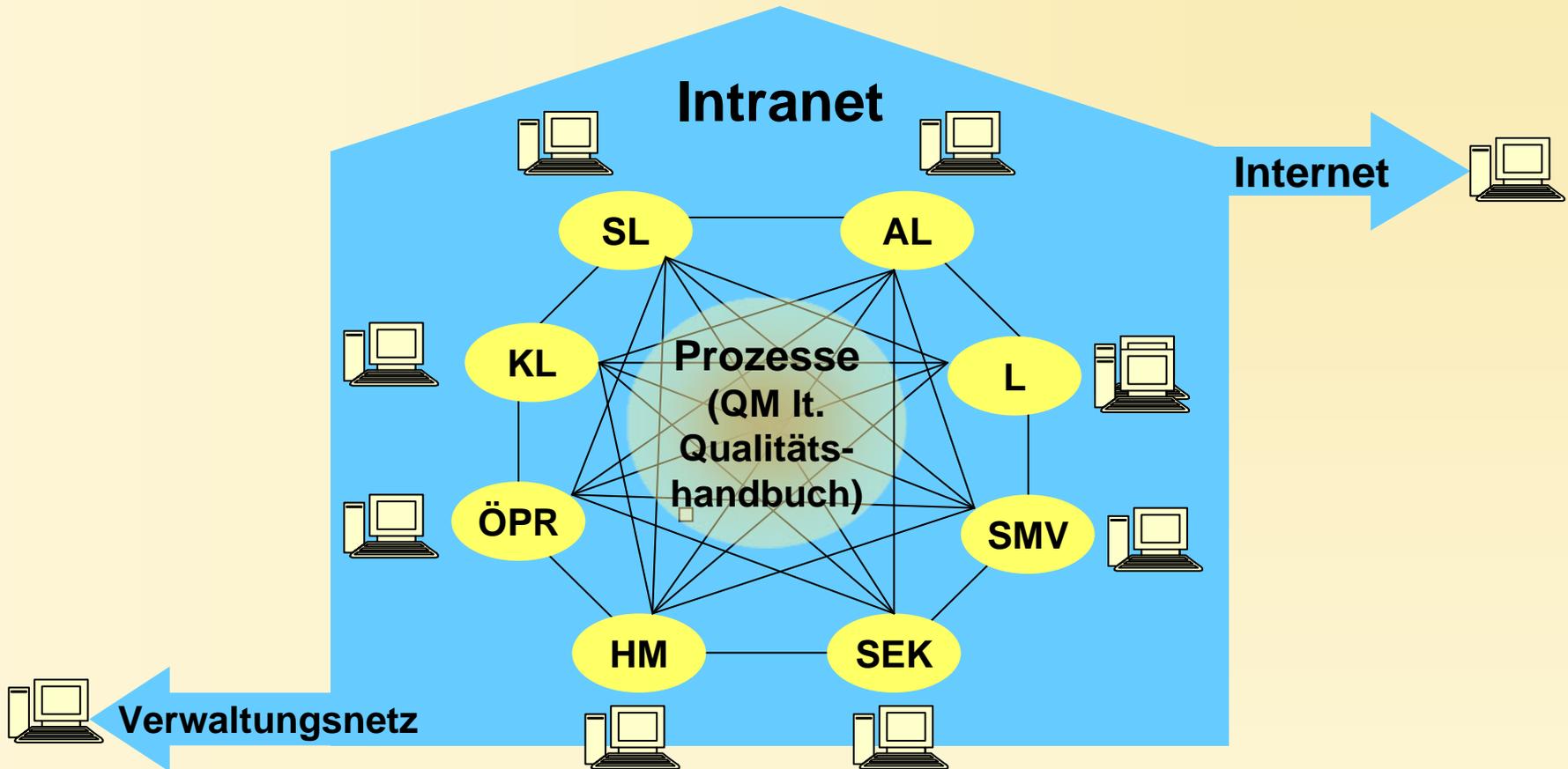


Aus datenschutzrechtlichen Gründen  
keine Karikatur!

# Neue Strukturen erfordern ein IuK-Management



# IuK und Qualitätsmanagement

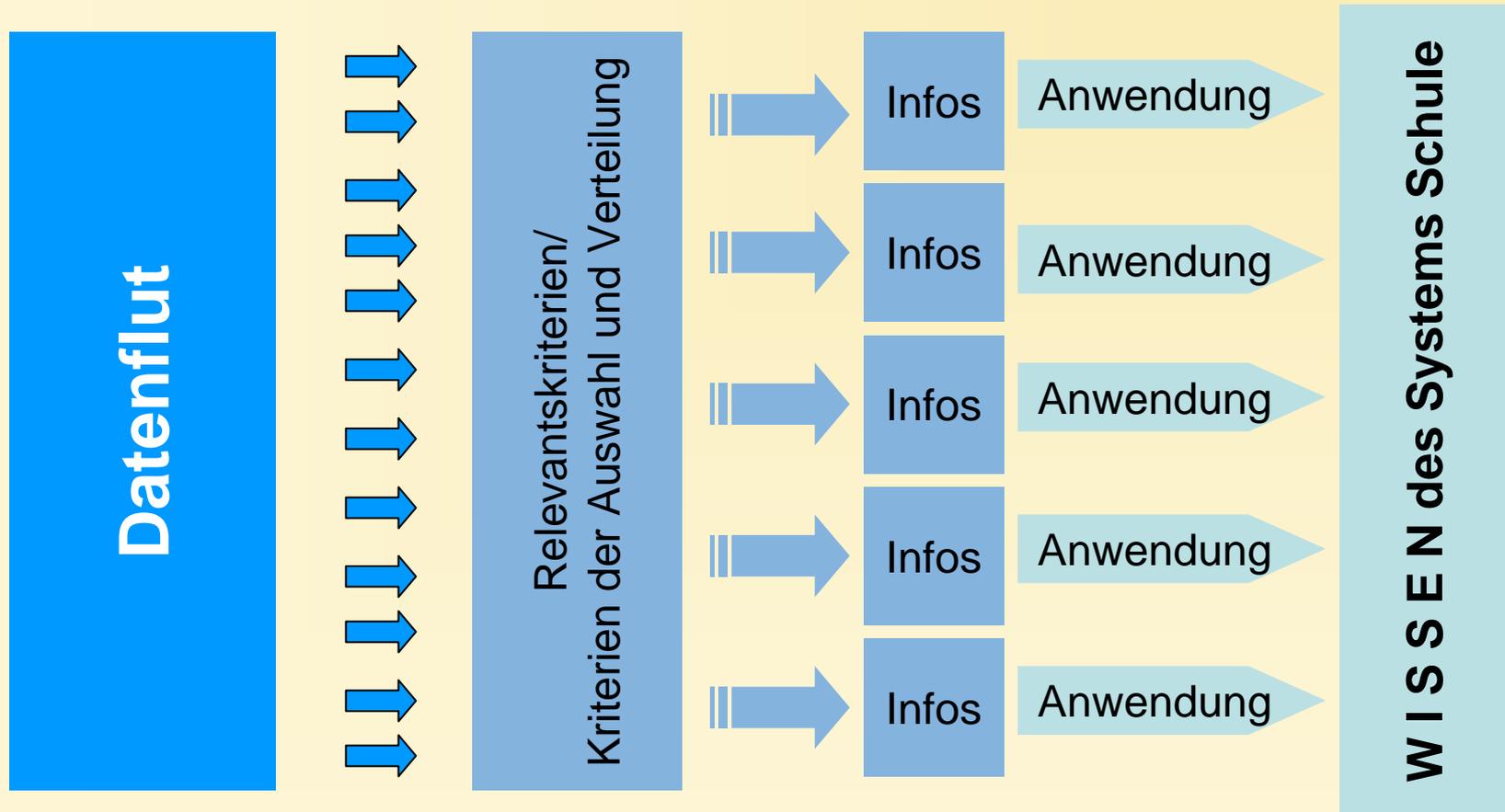


**Ziel:**

**kompatibel (Software-)Lösungen IuK, QM-Dokumentation, Prozessmanagement**

# Daten – Informationen - Systemwissen

(nach Willke 2004)



# IuK und Wissensmanagement

(vgl. Willke 2004)

## Wissensmanagement

**Informations-  
management**

**d.h.  
Gestaltung  
technischer Prozesse**

**Kommunikations-  
management**

**d.h.  
Gestaltung  
sozialer Prozesse**

# Definition Informationsmanagement

## 1. Aufbau und Pflege der Strukturen für die schulinterne Information

Medien	Internes e-Mail
Abläufe und Regeln	Lesepflicht
Rollen und Aufgaben	Wer darf was im internen e-Mail versenden?

## 2. Beschreibung der Strukturen für die schulinterne Information im Qualitätshandbuch

## 3. Förderung der personalen Kompetenzen für die schulinterne Information

- Aufbereitung von Information
- Präsentation von Information
- Ablage und Ordnung von Information
- Umgang mit Daten aus SEV und IFB

## 4. Leitfäden, SchiLF ...

- Dokumentation
- Beiträge zur MA-Zeitung
- Intranet-Nutzung

## Ziele eines IuK-Managements

### IuK fördert die Qualitätsentwicklung der Schule

- Es werden Voraussetzungen für ein gemeinsames Lernen geschaffen.
- Die Zufriedenheit am Arbeitsplatz Schule wird gefördert.
- Das Kollegium ist motiviert, sich aktiv an der schulischen QE zu beteiligen.
- Das Kollegium hat die Möglichkeit, sich aktiv an der schulischen Qualitätsentwicklung zu beteiligen.
- Die Lehrpersonen bringen ihre Kompetenzen in die QE der Schule ein.

### „Ich-und-meine-Klasse“ und „Wir-und-unsere-Schule“

# Wie lernen Organisationen?

„Das Lernen von Organisationen als eigene systemische Einheit, also organisationales Lernen besteht darin, dass Organisationen in Ihre **Strukturen, Prozesse und Regelsysteme** Wissen einbauen. Oder, umgangssprachlich ausgedrückt:

**dass sie in ihren Strukturen, Prozessen und Regelsystemen intelligent werden.“**

(Willke 2004, S. 59 f.)

## Ausgewählte Merkmale

- Einrichtungen und Regelungen für Information und Kommunikation sind in guter Qualität vorhanden.
- Jede Kollegin und jeder Kollege weiß, was sie/er in Bezug auf schulinterne Information und Kommunikation zu tun hat.
- Alle Beteiligten haben die Informationsholpflicht,  
z. B. interne Mails lesen, Qualitätshandbuch lesen.
- Alle Beteiligten haben die Informationsweitergabepflicht,  
z. B. Rückmeldungen zu Befragungen, Anfragen, Listen ...
- Für spezielle Aufgaben (Projektleiter, Klassenlehrer ...) gibt es definierte Informations- und Kommunikationsregelungen,  
z. B.: Wem muss ich wie Informationen zur Verfügung stellen?  
Mit wem muss ich wie kommunizieren?

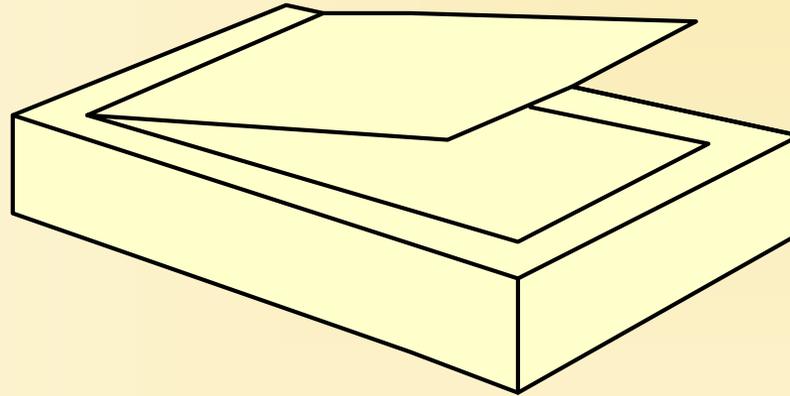
**Fortbildungsmodul**

**Informations- und  
Kommunikationsmanagement“**  
Teil II: Schwerpunkt Kommunikationsmanagement

**Landesakademie Esslingen**  
**18.-19.05.2009**

**Leitung: Otmar Refior/Marlies Drissler**

# Welche Kommunikations-/Besprechungskultur „pflegen“ Sie an Ihrer Schule?



Aus datenschutzrechtlichen Gründen  
keine Karikatur!

# **Der Wunsch nach Kommunikation – Aber worüber?**

## **Beispiel:**

Lehrer einer kleinen Schule machen folgende Aussagen: Wir fühlen uns wohl, trinken jeden morgen zusammen Kaffee in der Pause, feiern viele Feste, machen gemeinsam Schulsport usw. Als Qualitätsentwicklungsthema geben sie an, sie möchten sich mit Kommunikation beschäftigen.

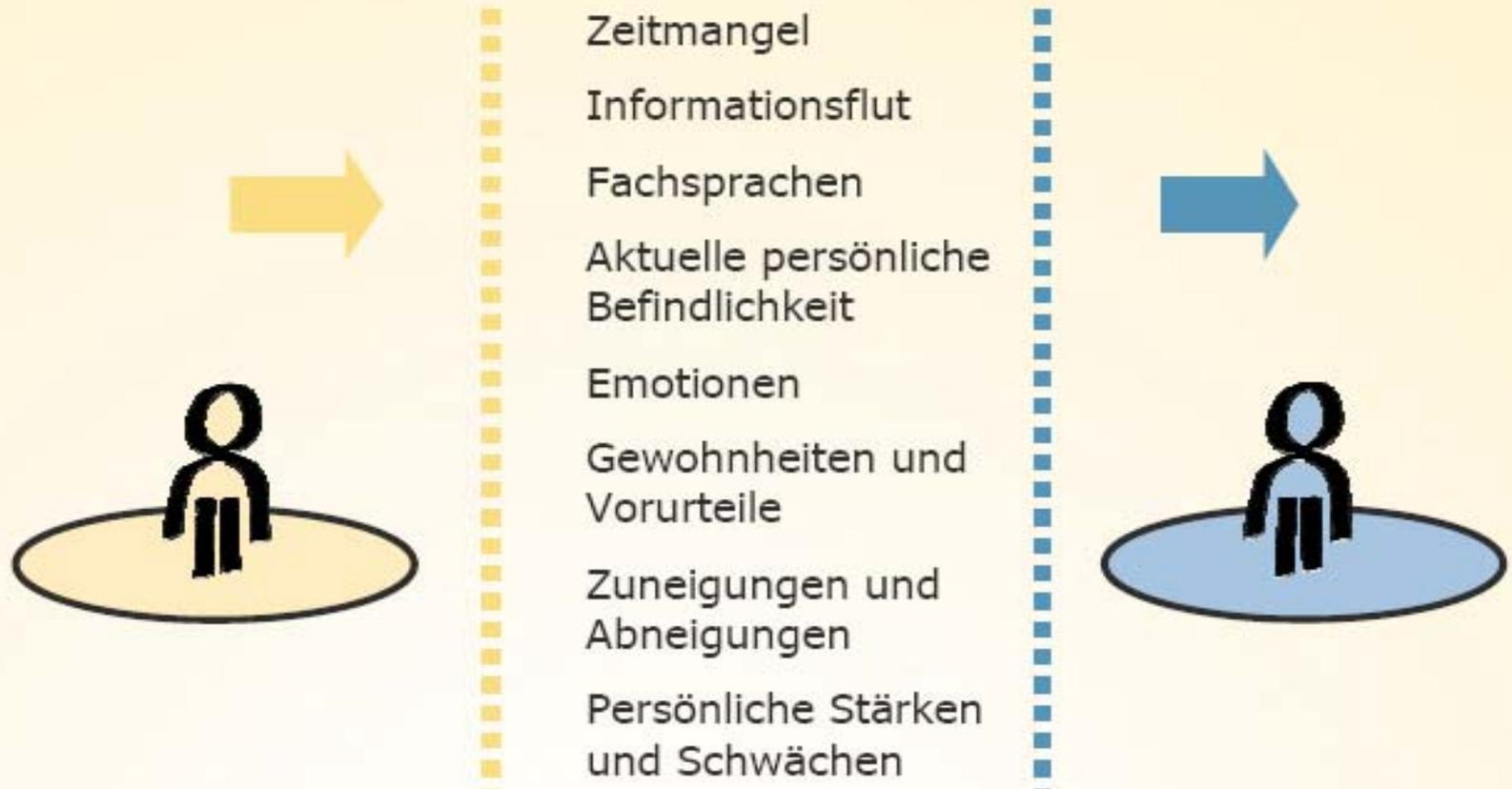
## **Feststellung:**

Über die berufsrelevanten Dinge wird nicht gesprochen – trotzdem trinken sie Kaffee miteinander – feiern zusammen....

**Wir sind etwas verblüfft. Wie passt dies zusammen?**

# Kommunikationsinseln

Informationen zwischen Menschen gehen durch individuelle Filter:



# Information und Kommunikation als Voraussetzung für Kooperation



Wenn wir kooperieren wollen, brauchen wir Information und Kommunikation.

Denn:

Wir „schwimmen“ unsere eigenen „Bahnen“.

Wir wissen wenig voneinander.

Wir nehmen die Menschen auf der anderen „Bahn“ kaum wahr.

# Definition Kommunikationsmanagement

## 1. Aufbau und Pflege der Strukturen für die schulinterne Kommunikation

Plattformen	QE-Gruppe
Räume	Besprechungs- zimmer
Medien	Moderations- material
Abläufe/ Formulare	Einladung, TO, Protokoll ...
Rollen/ Aufgaben	Aufgaben im QE-Team

## 2. Beschreibung der Strukturen für die schulinterne Kommunikation im Qualitätshandbuch

## 3. Förderung der personalen Kompetenzen für die schulinterne Kommunikation

Kommunikation allgemein  
Umgang mit Medien  
Moderation von Sitzungen  
Leitung von Sitzungen  
Arbeit im Team  
mit Konflikten umgehen  
Konferenzen gestalten  
IFB geben und nehmen  
SEV-Daten interpretieren

## 4. Teilnahme an und Durchführung von Fortbildungen

Moderation, Gesprächsführung ...

# Inhalte eines Kommunikationskonzepts

Kommunikatoren	Kommunikationsmedien			Kommunikationsplattformen
	mündlich	gedruckt	elektronisch	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leitung</li> <li>▪ Sekretariat</li> <li>▪ Q-Beauftragte</li> <li>▪ Koordinator/-in</li> <li>▪ Projektleiter/in</li> <li>▪ Steuergruppe</li> <li>▪ Eva-Gruppe</li> <li>▪ ÖPR; BFC</li> <li>▪ Klassenlehrer/in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Austausch Information Diskussion</li> <li>▪ Besprechung</li> <li>▪ Mitarbeiter-, Personalgespräch</li> <li>▪ Kritikgespräch</li> <li>▪ Zielvereinbarungsgespräch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leitbild</li> <li>▪ Qualitäts-handbuch</li> <li>▪ Rundschreiben</li> <li>▪ Protokolle</li> <li>▪ Stellenbeschreibungen</li> <li>▪ Schwarzes Brett</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intranet</li> <li>▪ E-Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konferenzen</li> <li>▪ Pädagogischer Tag</li> <li>▪ Zeitfenster</li> <li>▪ Personalversammlung</li> <li>▪ SMV-Sitzung</li> </ul>

vgl. OES-Handreichung IuK

# Rollen/Aufgaben in der schulischen Kommunikation

<p><b>Kommunikationsmanager/in</b> z.B. SL, AL, PL, KO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Themen lancieren</li> <li>■ zielorientiert Kommunikation gestalten</li> <li>■ Vorbildfunktion</li> </ul>
<p><b>Verantwortliche/r für Plattform, Medium</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einberufung einer Konferenz</li> <li>■ Einladung, Tagesordnung erstellen</li> </ul>
<p><b>Teilnehmer/in, Empfänger/in</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Recht der Teilnahme</li> <li>■ Pflicht sich aktiv einzubringen</li> <li>■ Information u. Kommunikation als Holschuld</li> </ul>
<p><b>Informationsverantwortliche/r</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bringschuld von Beiträgen</li> </ul>
<p><b>Themenverantwortliche/r</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informationssammlung u. -bereitstellung</li> </ul>
<p><b>„Gatekeeper/in“</b> z.B. SL, AL, Sek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sichtung und Auswahl von Informationen</li> <li>■ Vermeidung von Informationsüberflutung</li> </ul>

# Ziele und Chancen der Kommunikation in der Schule

<b>Aktivierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beteiligungsmöglichkeiten durch Transparenz</li> <li>■ gemeinsam Lernen</li> </ul>
<b>Förderung der Identifizierung u. Vertrauensbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beziehungen pflegen</li> <li>■ Emotionen berücksichtigen</li> <li>■ Leitbild leben</li> <li>■ Klare Strukturen und Verfahren schaffen</li> <li>■ Ziele, Aufgaben und Beweggründe ansprechen</li> </ul>
<b>Förderung von Entscheidungsprozessen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reflexion Methoden, Informationen, Ergebnisse</li> <li>■ Austausch über Informationen u. Werte</li> <li>■ Vorbereitung von Entschlussvorlagen</li> </ul>
<b>Förderung von Erkenntnis und Knowhow (Wissensmanagement)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informationsdefizite vermeiden</li> <li>■ Mündlich, schriftlich und digital kommunizieren</li> <li>■ Informationen weitergeben</li> <li>■ Nachhaltigkeit von Maßnahmen überprüfen</li> </ul>

vgl. OES-Handreichung luK

# Gelingsbedingungen von Kommunikation

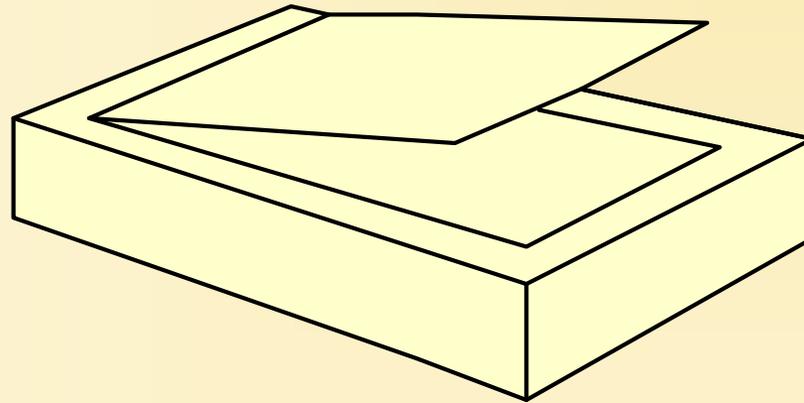
- Für Kommunikation benötigt man eine soziale Architektur - wer muss mit wem über was reden ?
- Kommunikation muss in „Bahnen“ verlaufen – sprich „gebahnt“ sein
- Alle (berufs)relevanten Themen müssen mit den „relevanten“ Personen besprochen werden.
- Wenn man systemisch arbeitet, gibt es KEINE Person – sondern es gibt KOMMUNIKATION
- Eine Schule in der Schule trifft man oft an. Zwischen diesen Subbereichen gibt es keine oder wenig Kommunikation
- Unsere Aufgabe ist – Kommunikation zu erzeugen
- Dazu benötigen wir klar definierte Kommunikationswege – Softwarelösungen unterstützen Kommunikation – sie bieten die „Bahnen“ dazu an!
- Organisationsstrukturen müssen so aufgebaut sein, dass Kommunikation möglich wird
- Leitung darf nicht als Hierarchie empfunden werden – Leitung ist eine Funktion in der sozialen Architektur

(Frau Prof. Dr. Krainz-Dürr)

# Gelingensfaktoren für den systematischen Aufbau eines IuK

- Kulturveränderung statt rein technisch orientierte IT-Lösungen
- gut platzierte Pilotprojekte statt Top-down-Lösungen
- geduldige Stärkung der Wissensbasierung statt kurzfristige Lösungen
- Entwicklung angepasster Instrumente statt Anwendung einer Toolbox (Rezeptologie)  
(Willke 2004, S. 67 ff.)

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit !



Aus datenschutzrechtlichen Gründen  
keine Karikatur!