

Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit
Tipps und Erfahrungen für die konkrete Erarbeitung eines Kommunikationskonzeptes für Sozialdienste und Sozialbehörden
15. Juni 2009
Urs Hofer Projektleiter und Dozent



Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Ausgangslage

Richtig kommunizieren – bloss wie?

Ein Leitfaden zur Kommunikation für Sozialdienste und Sozialbehörden

Herausgeber: - Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, Kantonales Sozialamt
- Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit

„Tu Gutes – und sprich darüber“

10 dezentrale Veranstaltungen für Verantwortungsträger aus Sozialdiensten und Sozialbehörden im Kanton Bern 2008 - 2009

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
● Soziale Arbeit

Inhalte

1. Information – Kommunikation – Öffentlichkeitsarbeit
2. Grundfragen zur Informationstätigkeit von Sozialdiensten und Sozialbehörden
3. Elemente eines Kommunikationskonzeptes
4. Öffentlichkeitsarbeit vs. Amtsgeheimnis
5. Krisensituationen
6. Zusammenfassung und Fazit

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
● Soziale Arbeit

1. Information – Kommunikation – Öffentlichkeitsarbeit

„Soziale Arbeit ist viel zu komplex, als das man sie einfach erklären könnte!“

„Wir sind schon überlastet genug – wir haben gar keine Zeit uns über unsere Arbeit auszuweisen!“

„Wir machen doch nicht noch Werbung und Reklame für unser Angebot!“

„Unsere Tätigkeit untersteht dem Amtsgeheimnis – wir dürfen gar nichts darüber berichten!“

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
● Soziale Arbeit

Definition der Kommunikation
(Informationskonzept Stadt Nidau, 2008)

Kommunikation ist ein Prozess, der alle Tätigkeiten beinhaltet, die zum Erhalten und Weitergeben von Informationen und Mitteilungen einer Institution an Individuen und Gesellschaftsgruppen innerhalb und ausserhalb dieser Organisation dient.

1. Information
2. Public Relations / Öffentlichkeitsarbeit
3. Marketing
4. Corporate Identity

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
● Soziale Arbeit

Grundlagen der Informationstätigkeit

- Genereller Auftrag der Institution im Sinne von Verfassung, Gesetze, Statuten...
- Gemeinsame Philosophie und Werthaltungen im Sinne von Leitbilder, Leitsätzen...
- Organisationsregeln im Sinne von Organisationsgrundlagen wie Organigramme, Reglemente, Funktions- und Kompetenzendiagramme...

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
● Soziale Arbeit

das bedeutet aber, dass

- Normen und Werte der Akteure
- Gemeinsamer Nenner
- Konfliktkultur
- Führungskultur
- Selbstbild und Fremdbild
- Umgang mit „heissen Themen“

immer wieder diskutiert und formuliert werden müssen!

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
● Soziale Arbeit

Informationsaustausch als Grundlage der Auftragserfüllung

Sozialdienst

- Statistische Daten
- Bedarfsveränderungen
- Grundlagen Jahresplanung
- Personaldaten
- Infrastrukturdaten
- kritische Ereignisse
- Good News
- Änderungen von gesetzlichen Rahmenbedingungen
- Veranstaltungen



Sozialbehörde

- Informationen und Beschlüsse aus Gremien und Behörden
- kommunale oder regionale Entwicklungen
- Einschätzungen, Wahrnehmungen oder kritische Rückmeldungen aus Politik, Medien oder der Bevölkerung

● ● ● ● Berner Fachhochschule
● Soziale Arbeit

Ausrichtung von Öffentlichkeitsarbeit (Hoffmann, 2008)

Funktional und Passiv	➔	Zielgerichtet und Aktiv
<ul style="list-style-type: none"> ➤ reine Basisinformation ➤ auf Rechenschaftsablage ausgerichtet ➤ eher beiläufig ➤ reagierend (z.B. auf Angriffe) 	➔	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Information als Selbstdarstellung („Werbung in eigener Sache“) ➤ bewusst aktiv betrieben ➤ gezielter Aussenaustritt ➤ Schaffung von Transparenz und Glaubwürdigkeit

● ● ● ● Berner Fachhochschule
● Soziale Arbeit

2. Grundfragen der Informationstätigkeit

Was wollen wir kommunizieren?

- Zielsetzungen, Absichten, Inhalte

Wen wollen wir Informieren?

- Zielgruppen

Wie wollen wir Informieren?

- Instrumente, Medien

Wer Informiert?

- Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

• • • • Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Was wollen wir kommunizieren ?

„Öffentlichkeitsarbeit bedeutet bewusstes, geplantes und andauerndes Bemühen um Verständnis und Vertrauen aufzubauen und zu pflegen...“

(Definition von Öffentlichkeitsarbeit Sozialer Dienste:
Fachlexikon der sozialen Arbeit, Baden-Baden, Nomos 2007)

• • • • Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Was wollen wir kommunizieren?

„Öffentlichkeitsarbeit soll bestimmte Tatsachen und Meinungen verbreiten, gewisse Tendenzen, Informationen oder auch Kontroversen in die öffentliche Kommunikation einbringen...“

(Definition von Öffentlichkeitsarbeit Sozialer Dienste:
Fachlexikon der sozialen Arbeit, Baden-Baden, Nomos 2007)

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
 ● Soziale Arbeit

Was wollen wir kommunizieren?

„Öffentlichkeitsarbeit soll die Allgemeinheit über die Bedürfnisse und Schwierigkeiten einzelner oder ganzer Gruppen informieren und der betroffene Einzelne soll erfahren, ob und welche Art der Hilfe er von wem erwarten kann...“


(Definition von Öffentlichkeitsarbeit Sozialer Dienste:
 Fachlexikon der sozialen Arbeit, Baden-Baden, Nomos 2007)

● ● ● ● **Berner Fachhochschule**
 ● Soziale Arbeit

Wen wollen wir Informieren?

Interne Zielgruppen	Mitarbeitende Behördenmitglieder
Halbinterne Zielgruppen	Übergeordnete Behörden Verwaltungsabteilungen der gleichen Organisation Aufsichtsbehörden
Externe Zielgruppen	Bevölkerung; Klientel (aktuelles oder potentielles) Politik (Parteien) Medien Partnerorganisationen


Leitfrage: Was ist für die Zielgruppe von Interesse?


Berner Fachhochschule
 Soziale Arbeit

Wie wollen wir Informieren?

Interne Zielgruppen	Sitzungen / Besprechungen Protokolle, Intranet, Mailings etc.
Halbinterne Zielgruppen	Protokolle Berichte , Anträge Sitzungen / Besprechungen etc.
Externe Zielgruppen	Direktes Gespräch Merkblätter, Broschüren, Flyer, Website Beiträge (Lokal-) Presse Jahresberichte etc.




Leitfrage: Wie erreichen wir die Zielgruppen?



Berner Fachhochschule
 Soziale Arbeit

Wer informiert?

Die Verantwortlichkeiten in der Informationstätigkeit sind definiert (auch im Rahmen der übergeordneten lokalen und regionalen Instanzen):

- Information ist Chefsache
- Die Sozialbehörde ist für politische Einschätzungen und Stellungnahmen zuständig
- Der Sozialdienst ist für Sach- und Fachinformation zuständig

 Berner Fachhochschule Soziale Arbeit			
3. Elemente eines Informationskonzeptes			
	Zielgruppe	Verantwortlichkeit	Instrument
Interne Information 	Mitarbeitende Mitglieder SB	StellenleiterIn Präsidium SB	Sitzungen / Besprechungen Protokolle, Intranet, Mailings etc.
Halbinterne Information 	Gemeinderat Andere Gemeinde- behörden Kantonale (Aufsichts-) Behörden	StellenleiterIn Präsidium SB	Protokolle Berichte , Anträge Sitzungen / Besprechungen etc.
Externe Information	KlientInnen, Bevölkerung Parteien, andere Institutionen, Presse	Mitarbeitende StellenleiterIn Präsidium SB Gemeinderat	Direktes Gespräch, Flyer, Website Beiträge (Lokal-) Presse Jahresberichte etc.

 Berner Fachhochschule Soziale Arbeit
Grundsätze der Information und Kommunikation (I+K)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ I + K ist Chefsache ➤ Abstand nehmen von der eigenen Optik ➤ Intern vor extern ➤ Erreichbar sein ist alles ➤ Dialog statt Monolog ➤ Klar und unmissverständlich ➤ zu Fehler stehen, keine Vertuschungstaktik ➤ Persönliche Kontakte (auch zu kritischen Zielgruppen) regelmässig pflegen

● ● ● ● Berner Fachhochschule
● Soziale Arbeit

So bitte nicht!

Zitiert aus einer Deutschschweizer Tageszeitung (Mai 2009)

„Auch Sozialvorsteherin (Name) wollte gestern keine Stellung nehmen. Der Gemeindepräsident war ferienhalber nicht zu sprechen. Auch der Abteilungschef (Name) war gestern telefonisch nicht zu erreichen.“

● ● ● ● Berner Fachhochschule
● Soziale Arbeit

4. Öffentlichkeitsprinzip vs. Amtsgeheimnis

Grundsätzlich darf (bzw.) muss alles öffentlich gemacht werden was nicht aufgrund anderer überwiegender Interessen vertraulich oder geheim ist.

Alle mit dem Vollzug der gesetzlichen Sozialarbeit beauftragten Mitarbeitenden und Behördenmitglieder unterstehen dem Amtsgeheimnis. Darunter fallen sowohl Personen- wie Sachdaten. Das Amtsgeheimnis darf nur durchbrochen werden, wenn:

- eine gesetzliche Grundlage dazu vorhanden ist (Meldepflicht- oder Meldeermächtigung)
- die betroffene Person ausdrücklich ihre (schriftliche) Zustimmung erteilt hat
- oder die vorgesetzte Behörde ihre Zustimmung zur Entbindung vom Amtsgeheimnis gegeben hat

● ● ● ● Berner Fachhochschule
● Soziale Arbeit

5. Krisensituationen

- 90 % der Krisen sind absehbar
- 70 % wären in ihrem Ausmass reduzierbar
- Verdrängen hilft nichts
- Aussitzen hilft (wenn schon) nur in der Politik
- Innensicht vs. Aussensicht
- *Issues Monitoring* heisst das Zauberwort

● ● ● ● Berner Fachhochschule
● Soziale Arbeit

Issues Monitoring

Systematische Beobachtung relevanter Umfeldler innerhalb wie ausserhalb der eigenen Institution z.B.

- Zunahme gereizter/aggressiver Reaktionen bestimmter Klienten
- Mehrfache Beinahe-Pannen beim Zentralcomputer
- Kritische Leserbriefe, z.B. zu Sozialhilfemissbrauch
- Heikle interne Berichte, usw.

Leitfrage: Was wäre, wenn ... ?

22

• • • • Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

Die Bewältigung einer Krise

- Aktiv informieren, nicht erst auf Druck von aussen
- Emotionen berücksichtigen (Empfänger/Sender)
- Bei Bedarf: Stufenweise weiterinformieren
- Glaubwürdigkeit & Wahrheit
- Verständliche Worte wählen
- Keine voreiligen Schuldzuweisungen
- Achtung laufende Untersuchungen
- Intern vor extern


23

• • • • Berner Fachhochschule
Soziale Arbeit

6. Zusammenfassung und Fazit

- Im Grunde genommen ist Kommunikation ganz banal:
 - Abstand nehmen zur eigenen Optik
 - Herausfinden, was das Gegenüber will
 - Dialog, nicht Monolog

24

 **Berner Fachhochschule**
Soziale Arbeit

Angebote der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit

„Zielgerichtet und aktiv kommunizieren“

- Wir unterstützen Behörden, Träger und
Führungsverantwortliche bei der Entwicklung und Erarbeitung
von I+K Konzepten
- Wir bieten Weiterbildungskurse an:
 - Grundkurs Zielgerichtet und aktiv kommunizieren
 - Vertiefungskurse: Schreibwerkstatt, Kommunikation mit
Medien, Medientraining intensiv
 - Intensivkurs Auftrittskompetenz

 **Berner Fachhochschule**
Soziale Arbeit

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Urs Hofer
Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit
Falkenplatz 24
3012 Bern
Tel. 031 848 36 50
urs.hofer@bfh.ch
www.soziale-arbeit.bfh.ch