Stärkung von Resilienz durch inklusive Bildungssysteme

**Leitfaden für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung**

**Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung**

Die Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung (die Agentur) ist eine unabhängige und selbst verwaltende Einrichtung. Die Agentur wird durch die Bildungsministerien ihrer Mitgliedsländer und von der Europäischen Kommission in Form von Beiträgen zu den Betriebskosten im Rahmen des Bildungsprogramms der Europäischen Union (EU) finanziell unterstützt.

Finanziert von der Europäischen Union. Die von den Autoren vertretenen Auffassungen und Meinungen entsprechen jedoch nicht unbedingt denen der Europäischen Union oder der Europäischen Kommission. Weder die Europäische Union noch die Europäische Kommission können dafür haftbar gemacht werden.

Die durch Einzelpersonen vertretenen Auffassungen in diesem Dokument entsprechen nicht unbedingt der offiziellen Sichtweise der Agentur, ihrer Mitgliedsländer oder der Europäischen Kommission.

© **European Agency for Special Needs and Inclusive Education 2024**

Herausgeber: Margarita Bilgeri und Amélie Lecheval

Diese Veröffentlichung ist eine Open-Source-Ressource. Das bedeutet, dass sie mit einem entsprechenden Verweis auf die Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung aufgerufen, verwendet, geändert und weitergegeben werden darf. Weitere Informationen finden Sie in der Open Access-Richtlinie der Agentur: [www.european-agency.org/open-access-policy](https://www.european-agency.org/open-access-policy).

Sie können diese Veröffentlichung folgenderweise zitieren: Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung, 2024. *Stärkung von Resilienz durch inklusive Bildungssysteme: Leitfaden für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung.* (M. Bilgeri und A. Lecheval, Hrsg.). Odense, Dänemark

Dieses Material ist im Rahmen einer [Creative Commons-Lizenz Namensnennung – Nicht-kommerziell – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) lizenziert.

Es steht Ihnen frei, diese Publikation weiterzugeben und anzupassen.

Im Hinblick auf eine bessere Zugänglichkeit ist dieser Bericht in 25 Sprachen und in elektronischem Format auf der Website der Agentur verfügbar: [www.european-agency.org](https://www.european-agency.org/).

Der vorliegende Text ist eine Übersetzung eines Originaltextes in englischer Sprache. Bei Zweifeln an der Richtigkeit der Übersetzung gilt der englische Originaltext.

ISBN: 978-87-7599-098-6 (elektronische Fassung)

**Sekretariat**

Østre Stationsvej 33

DK-5000 Odense C, Dänemark

Tel.: +45 64 41 00 20

[secretariat@european-agency.org](mailto:secretariat@european-agency.org)

**Büro in Brüssel**

Rue Montoyer, 21

BE-1000 Brüssel, Belgien

Tel.: +32 2 213 62 80

[brussels.office@european-agency.org](mailto:brussels.office@european-agency.org)

**INHALT**

[Verwendete Symbole 5](#_Toc165539625)

[Einführung 6](#_Toc165539626)

[Welches Ziel wird mit diesem Leitfaden verfolgt? 6](#_Toc165539627)

[Hinweise zur Nutzung des Leitfadens 7](#_Toc165539628)

[Weiterführende Informationen 8](#_Toc165539629)

[Abschnitt 1: Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung 9](#_Toc165539630)

[Kernelemente der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung 9](#_Toc165539631)

[Beschreibung des Modells für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation   
in Bildung und Erziehung 11](#_Toc165539632)

[Abschnitt 2: Rahmen für Wohlbefinden 15](#_Toc165539633)

[Abschnitt 3: Ansprüche 17](#_Toc165539634)

[Verwendung der Ansprüche 20](#_Toc165539635)

[Anspruch A: Bereitstellung von sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen 22](#_Toc165539636)

[Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch A 23](#_Toc165539637)

[Anspruch B: Fähigkeit des proaktiven Handelns, Bereitschaft für den Einsatz in psychosozialen Notfällen 24](#_Toc165539638)

[Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch B 25](#_Toc165539639)

[Anspruch C: Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von   
Lernenden und Familien 27](#_Toc165539640)

[Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch C 28](#_Toc165539641)

[Anspruch D: Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden 30](#_Toc165539642)

[Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch D 31](#_Toc165539643)

[Abschnitt 4: Reflexionsinstrument 32](#_Toc165539644)

[Hinweise zur Nutzung des Instruments 32](#_Toc165539645)

[Reflexionstabellen bezüglich der effektiven Kommunikation in Zusammenhang mit Anspruch D 34](#_Toc165539646)

[1. Eindeutigkeit 34](#_Toc165539647)

[2. Zugänglichkeit 34](#_Toc165539648)

[3. Vertrauen 35](#_Toc165539649)

[4. Transparenz 36](#_Toc165539650)

[Literatur 37](#_Toc165539651)

Verwendete Symbole

Die in diesem Bericht verwendeten Symbole sollen dabei helfen, verschiedene Arten von Informationsquellen zu erkennen, und die Orientierung im Text erleichtern. Es handelt sich um folgende Symbole:

|  |  |
| --- | --- |
| **Symbol** | **Bedeutung** |
|  | Bereitstellung von sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen (Anspruch A) |
|  | Fähigkeit des proaktiven Handelns, Bereitschaft für den Einsatz in psychosozialen Notfällen (Anspruch B) |
|  | Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von Lernenden und Familien (Anspruch C) |
|  | Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden (Anspruch D) |
|  | Leitfragen |
|  | Kernaussagen |
|  | Erfahrungen Betroffener |

Einführung

Dieser Leitfaden für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung geht auf die Maßnahme der Europäischen Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung (kurz: „Agentur“) mit der Bezeichnung [Stärkung von Resilienz durch inklusive Bildungssysteme](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) (BRIES) hervor.

In der ersten Zeit der COVID-19-Pandemie veröffentlichten mehrere Länder Kommunikationsleitlinien für verschiedene Interessenvertreter aus Bildung und Erziehung (Europäische Agentur, 2022). Im Verlauf des BRIES-Projekts stellten Lehrpersonen, Lernende, Eltern und politische Entscheidungsträger jedoch fest, dass es nach wie vor an einer effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung mangelte (Europäische Agentur, 2023). Dies hatte negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden und die Resilienz der am Lehr-/Lernprozess beteiligten Interessenvertreter sowie auf die angemessene Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden.

An den Peer-Learning-Aktivitäten im Rahmen des BRIES-Projekts nahmen insgesamt sechs Länder teil (Bulgarien, Deutschland, Estland, Griechenland, Irland und Schweden). Bei diesen Aktivitäten stellten die Teilnehmenden fest, dass eine effektive Kommunikation ein wesentlicher Punkt ist, der von Entscheidungsträgern thematisiert werden sollte, um die Resilienz aller Lernenden zu stärken und das Wohlbefinden dieser Akteure sicherzustellen. Der [BRIES-Halbzeitbericht](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) enthält weitere Informationen zu dem Prozess, bei dem dieser Schwerpunkt ermittelt wird (Europäische Agentur, 2023). Folglich ging es beim BRIES-Projekt hauptsächlich um die Erarbeitung dieses Leitfadens.

Welches Ziel wird mit diesem Leitfaden verfolgt?

Dieser Leitfaden zielt darauf ab, **Entscheidungsträger** (wie Schulleitende, politische Entscheidungsträger und Bildungsbehörden auf allen Verwaltungsebenen – in Abhängigkeit der jeweiligen nationalen Rahmenbedingungen) zu **ermutigen**, **sich mit den** in ihren Bildungssystemen vorhandenen **Kommunikationsstrukturen und -prozessen auseinanderzusetzen**. Diesen Akteuren wird nahegelegt, Strategien zur Verbesserung dieser Prozesse zu entwickeln.

In „normalen Zeiten“ sorgt eine ausgeprägte Kultur der effektiven Kommunikation für eine entsprechende Unterstützung des Bildungssystems. In Krisenzeiten ist eine ausgeprägte Kultur der effektiven Kommunikation unerlässlich, wenn es darum geht, die Auswirkungen wesentlicher Risikofaktoren für Lernende abzufedern. Zu diesen zählt etwa die Frage, wie sich die Krise auf ihr sozial-emotionales Wohlbefinden und ihre Resilienz auswirkt.

In den [Grundprinzipien](https://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) der Agentur wird deutlich darauf hingewiesen, dass vermehrt Präventionsmaßnahmen im Vordergrund der Bildungspolitik stehen sollten, damit alle Lernenden gefördert werden (Europäische Agentur, 2021). Dieser Leitfaden ist verstärkt der **Prävention** gewidmet, wobei der Schwerpunkt darauf liegt, in „normalen Zeiten“ eine Kultur der effektiven Kommunikation zu schaffen, damit Interessenvertreter sich nicht erst in Krisenzeiten darauf einstellen müssen, effektiv zu kommunizieren.

Daher **ist eine Kultur der effektiven Kommunikation eine Ressource**, auf die alle Interessenvertreter aus Bildung und Erziehung zugunsten einer Steigerung des Wohlbefindens und einer Stärkung der Resilienz aller Lernenden bauen können sollten. Sofern diese Ressource umgehend verfügbar ist, kann sie auf politischer Ebene in Krisenzeiten dabei helfen, binnen kurzer Zeit politische Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen:

Die Machbarkeit und schnelle Umsetzbarkeit einer solchen politischen Lösung hängen davon ab, ob Ressourcen umgehend verfügbar sind, es kann aber auch auf vorhandene Institutionen zurückgegriffen werden, um die Reichweite der Notfallmaßnahmen zu erweitern (Gouëdard, Pont & Viennet, 2020, S. 33).

Eine Kultur der effektiven Kommunikation kann im Bereich Bildung und Erziehung nur dann eine bedeutsame Ressource sein, wenn alle am Lehr-/Lernprozess Beteiligten berücksichtigt werden. Daher müssen Entscheidungsträger in der Lage sein zu ermitteln, an welchen Kommunikationsstrukturen und -prozessen Verbesserungen vorgenommen werden müssen. Dafür liefert dieser Leitfaden eine Grundlage. Während der Pandemie ist deutlich geworden, dass alle Lernenden sowohl hinsichtlich der Resilienz als auch in puncto Wohlbefinden profitieren, wenn in eine effektive Kommunikation in Bildung und Erziehung investiert wird.

Hinweise zur Nutzung des Leitfadens

Ein Land, eine Gemeinde, eine Region oder eine Schule kann diesen Leitfaden bei der Bearbeitung des Themas Kommunikationsstrukturen und -prozesse verwenden, um das Wohlbefinden und die Resilienz aller Lernenden zu fördern. Die Idee ist, in „normalen Zeiten“ eine Kultur der effektiven Kommunikation zu schaffen, damit Interessenvertreter in Krisenzeiten entsprechend vorbereitet sind. Dazu sollten Entscheidungsträger (politische Entscheidungsträger, Schulleitende oder auch lokale Behörden) versuchen,

* Defizite und Herausforderungen in vorhandenen Kommunikationsstrukturen und -prozessen zu ermitteln,
* die Voraussetzungen zu schaffen, um auf die Bedürfnisse aller Lernenden einzugehen,
* das Wohlbefinden aller Lernenden zu steigern und deren Resilienz zu stärken.

Dieser Leitfaden soll zur Förderung dieses Prozesses beitragen. Er ist in vier miteinander verknüpfte Abschnitte unterteilt, die für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung von wesentlicher Bedeutung sind:

Abschnitt 1: [**Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung**](#Section1) – Dieses Modell basiert auf den Ergebnissen des BRIES-Projekts und dient als Ausgangspunkt für die Stärkung von Resilienz und die Steigerung des Wohlbefindens.

Abschnitt 2: [**Rahmen für Wohlbefinden**](#Section2) – Das Modell für die effektive Kommunikation in Bildung und Erziehung ist in den Rahmen für Wohlbefinden eingebettet, der beim Fähigkeitenansatz vorgesehen ist (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016). Als „Fähigkeiten“ in diesem Sinne gilt die Befähigung einer Person, das Leben zu führen, das sie wertschätzt – und zwar aus gutem Grund wertschätzt (Sen, 2001, S. 18). Nach diesem Ansatz ist das Erreichen von Wohlbefinden und Resilienz möglich, sofern die wertgeschätzten Ansprüche der beteiligten Interessenvertreter im Bildungswesen durchgesetzt werden.

Abschnitt 3: [**Vier Ansprüche**](#Section3) – Um das Modell der effektiven Kommunikation und den Rahmen für Wohlbefinden mit Interessenvertretern verschiedener Ebenen in einen Zusammenhang zu stellen, werden vier Ansprüche vorgestellt, die im Rahmen des BRIES-Projekts in Gesprächen der Interessenvertreter aufgekommen waren. Diese Ansprüche stellen die Prioritätsbereiche der Interessenvertreter dar, die von ihnen für die Verbesserung des Lehr-/Lernprozesses in Krisenzeiten festgelegt worden sind.

Abschnitt 4: [**Reflexionsinstrument**](#Section4) – Dieses Instrument dient zur Förderung der Reflexion über Kommunikationsprozesse und der effektiven Kommunikation mit Interessenvertretern. Das Instrument beruht auf dem letzten Anspruch: Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden.

Weiterführende Informationen

Zu diesem Leitfaden gibt es das Begleitdokument [BRIES-Bericht über Methodik und Theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) (Europäische Agentur, 2024; nur auf Englisch). Der Bericht liefert den Lesern ausführlichere Hintergrundinformationen und Erkenntnisse darüber, wie sich die Effektivität der eigenen Arbeit steigern lässt. Er enthält umfassende Erläuterungen zu den Aktivitäten im Rahmen des BRIES-Projekts und zu den begleitenden Maßnahmen bei der Erarbeitung dieses Leitfadens. Darüber hinaus sind darin Einzelheiten über das Modell der effektiven Kommunikation und den Rahmen für Wohlbefinden zu finden. Ferner wurden in dem Bericht Theorien und Erkenntnisse aus anderen Studien zusammengetragen, die die theoretische Grundlage für die Ergebnisse des BRIES-Projekts bilden.

Abschnitt 1: Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung

Als Grundlage für das Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung dienen bestehende Kommunikationsrahmen und -theorien sowie die Erkenntnisse aus dem BRIES-Projekt. Das Modell beruht auf dem transaktionalen Kommunikationsmodell, das im [Bericht über Methodik und Theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) näher erläutert wird, in dem auch eine detaillierte Darstellung der Kommunikationstheorie enthalten ist.

Das Modell umfasst **Kernelemente** der effektiven Kommunikation, die im Zuge des BRIES-Projekts ermittelt worden sind. Ferner sind in dem Modell einschlägige Kontextbereiche und Kommunikationsprozesse berücksichtigt, die aus bisherigen Kommunikationsmodellen übernommen wurden.

Kernelemente der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung

Kommunikation ist ein Prozess, bei dem Einzelpersonen, Gruppen oder Organisationen Informationen weitergeben bzw. auf Informationen reagieren (Walaski, 2011). Im Sinne dieses Leitfadens dient die effektive Kommunikation dazu, den Kommunikationsprozess zu verbessern. Durch die Verwendung von effektiver Kommunikation wird sichergestellt, dass Informationen und Entscheidungen innerhalb verschiedener Ebenen des Bildungssystems und auch ebenenübergreifend eindeutig und zugänglich kommuniziert werden. Dies trägt schließlich dazu bei, dass die Resilienz von Interessenvertretern aus Bildung und Erziehung gestärkt und deren Wohlbefinden gesteigert wird.

Effektive Kommunikation ist eindeutig, transparent und zugänglich, und es wird ein Gefühl von **Vertrauen** und Zugehörigkeit vermittelt. Zudem ist die effektive Kommunikation dadurch gekennzeichnet, dass alle Interessenvertreter an einschlägigen Kommunikations- und Entscheidungsprozessen teilhaben können (Greenaway, Wright, Willingham, Reynolds & Haslam, 2015; Durkee-Lloyd, 2022). Somit wird allen an (inklusiven) Bildungssystemen Beteiligten und Mitwirkenden ermöglicht, auf die Bedürfnisse aller Lernenden wirksam einzugehen. Dies führt zu einer inklusionsfreundlichen Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung.

Im Rahmen des BRIES-Projekts wurden vier Kernelemente der effektiven Kommunikation ermittelt, die miteinander verknüpft sind und sich gegenseitig ergänzen:

* **Eindeutigkeit** ist unerlässlich, um stimmige, zugängliche Informationen zu liefern. Dies macht deutlich, dass es einer einfachen, leicht verständlichen Sprache bedarf. Bei der Auswahl der sprachlichen Ebene muss die Zielgruppe berücksichtigt werden. Es sollte stets darauf geachtet werden, Komplexität und Verwirrung zu vermeiden (Durkee-Lloyd, 2022; Lund-Tønnesen & Christensen, 2023; Glik, 2007).
* **Zugänglichkeit** bezieht sich auf die Formate, die Sprache und die Kanäle, die für die Bereitstellung von Informationen gewählt werden. Durch Zugänglichkeit wird sichergestellt, dass die Informationen und die Kommunikation an die Bedürfnisse aller Beteiligten angepasst werden, damit niemandem der Zugang verwehrt bleibt (Durkee-Lloyd, 2022; Vakarelov & Rogerson, 2020). Wenn zugängliche Kommunikation auf der Beteiligung von Interessenvertretern aufbaut, entstehen bewährte, transparente und eindeutige Kommunikationsprozesse.
* **Vertrauen** geht mit Partnerschaften zwischen den am Kommunikationsprozess Beteiligten einher. Durch Vertrauen wird erreicht, dass die Zielgruppen gehört werden und dass ihre Anmerkungen, Rückmeldungen und Botschaften berücksichtigt und aufgegriffen werden (Greenaway et al., 2015; Kambouri, Wilson, Pieridou, Flannery Quinn & Liu, 2022; Walaski, 2011). Auf Vertrauen basierende Kommunikationsprozesse fördern die Eindeutigkeit, Transparenz und Effektivität der Kommunikation.
* **Transparenz** bedeutet, dafür zu sorgen, dass Informationen leicht zugänglich sind und so veröffentlicht werden, dass damit Interessenvertreter verschiedener Ebenen erreicht werden. Mit Transparenz wird sichergestellt, dass Kommunikations- und Entscheidungsprozesse nachvollziehbar und zugänglich sind. Nur durch Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Ehrlichkeit und Verantwortlichkeit kann die Transparenz in der Kommunikation gefördert werden (Vakarelov & Rogerson, 2020; Glik, 2007).

Diese Kernelemente stellen die wichtigsten **Faktoren** für die Umwandlung der bestehenden Kommunikationsressourcen in eine effektive Kommunikation dar. In [Abschnitt 2](#Section2), in dem erläutert wird, wie das Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung auf den Rahmen für Wohlbefinden ausgerichtet wird, wird näher auf die Umwandlungsfaktoren und deren Bedeutung eingegangen.



**Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung**

**TRANSPARENZ**

**ZUGÄNGLICHKEIT**

**EINDEUTIGKEIT**

**VERTRAUEN**

Abbildung 1: Die vier Kernelemente der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung

Beschreibung des Modells für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung

Aufbauend auf [bisherigen Kommunikationsmodellen und der bestehenden Kommunikationstheorie](https://www.european-agency.org/activities/BRIES) sowie auf den vier Kernelementen der effektiven Kommunikation wurde im Rahmen des BRIES-Projekts das Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung entwickelt.



**Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung**

**EINDEUTIGKEIT**

**ZUGÄNGLICHKEIT**

**TRANSPARENZ**

**VERTRAUEN**

**Kommunizierende:**  
Lernende  
Lehrpersonen  
Familien  
Entscheidungsträger

**Kommunizierende:**  
Lernende  
Lehrpersonen  
Familien  
Entscheidungsträger

**Kontext**  
(relational, kulturell, sozial, physisch, psychisch)

**Kontext**  
(relational, kulturell, sozial, physisch, psychisch)

**Mehrkanalkommunikation**

**Mehrkanalkommunikation**

Abbildung 2: Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung

Bei diesem Modell agieren alle Interessenvertreter aus Bildung und Erziehung als potenzielle Kommunizierende. Bei jeder Art von Kommunikation kommt den vier Kernelementen der effektiven Kommunikation und zusätzlichen Kontextbereichen eine entscheidende Rolle zu (Airenti & Plebe, 2017; Jones, 2013). Der Kontext kann einen Einfluss darauf haben, wie Inhalte übermittelt und aufgenommen werden. Genau an dieser Stelle findet eine Überlappung zwischen Kontext und den Kernelementen der effektiven Kommunikation statt.

Dieses Modell sieht fünf wesentliche Kontextbereiche vor, in denen die vier Kernelemente überlappen:

* Über den **relationalen Kontext** wird bestimmt, wie die Kommunikation auf der Grundlage der Art des Verhältnisses zwischen den Kommunizierenden erfolgt. Der relationale Kontext hat einen Einfluss darauf, wie sich eine Person während des Kommunikationsprozesses fühlt. Bei einem Vertrauensverhältnis beispielsweise wird die effektive Kommunikation gefördert, da in diesem Falle das Ansprechen von Schwierigkeiten einfacher fallen kann.
* Zum **kulturellen Kontext** gehören verschiedene Identitätsaspekte (Rasse, Geschlecht, Nationalität, ethnische Zugehörigkeit, sexuelle Ausrichtung, Fähigkeiten usw.), von denen die Kommunikation beeinflusst wird. Mit einigen Identitätsmerkmalen geht eine marginalisierte und mit anderen eine führende Position in der Kommunikation einher. Durch die Berücksichtigung von Machtunterschieden in Kommunikationsprozessen wird die effektive Kommunikation einfacher.
* Der **soziale Kontext** steht mit Regeln oder stillschweigenden Normen in Zusammenhang, nach denen sich die Kommunikation richtet. Regeln und Normen werden häufig indirekt im Zuge der Sozialisation innerhalb einer Gesellschaft erlernt (was ist erlaubt und was nicht). Wenn der soziale Kontext transparent ist und geachtet wird, kann er der effektiven Kommunikation zuträglich sein. Da durch bestimmte soziale Regeln und Normen tatsächliche Probleme und deren eigentliche Ursachen verborgen werden können, kann eine effektive Kommunikation jedoch auch behindert werden.
* Der **physische Kontext** bezieht sich auf die umgebungsbedingten Faktoren, die die Kommunikation beeinflussen (allgemeine Umgebung, digitale Umgebung, Größe, räumliche Anordnung, äußere Umstände, Temperatur usw.). Eine effektive Kommunikation wird dadurch vereinfacht, dass die Kommunikationskanäle und -umgebungen entsprechend den Präferenzen der Zielgruppe gewählt werden und für diese zugänglich sind.
* Beim **psychischen Kontext** geht es um die mentalen und emotionalen Faktoren bei der Kommunikation (Stress, Ängste, Emotionen usw.). Durch die Berücksichtigung des psychischen Kontextes kann die Effektivität der Kommunikation maßgeblich erhöht werden, da die Kommunikation so an die Bedürfnisse der Beteiligten angepasst werden kann.

(Jones, 2013, S. 19–22; Greenaway et al., 2015; Walaski, 2011)

Wie anhand dieser Definitionen erkennbar ist, wird durch die Berücksichtigung der verschiedenen Kontexte in Kommunikationsprozessen die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation gefördert. Zwar kommt dem Kontext bei der Kommunikation eine wesentliche Rolle zu, im Mittelpunkt dieses Leitfadens stehen jedoch die Kernelemente, die die wichtigsten Faktoren für die Umwandlung der bestehenden Kommunikationsressourcen in eine effektive Kommunikation darstellen. Bei den Kernelementen geht es in erster Linie um den Kommunikationsakt an sich und darum, dass die Elemente von den Kommunizierenden erforderlichenfalls beeinflusst werden können, um den Kommunikationsprozess zu optimieren.

Wie bereits erwähnt, wird mit der Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung ferner das Ziel verfolgt, besonders in Krisenzeiten das Wohlbefinden und die Resilienz aller Lernenden zu fördern. In Abschnitt 2 wird näher erläutert, wie das Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung auf den beim Fähigkeitenansatz vorgesehenen Rahmen für Wohlbefinden ausgerichtet wird.

Abschnitt 2: Rahmen für Wohlbefinden

Bei dem im Zuge des BRIES-Projekts erarbeiteten Rahmen für Wohlbefinden handelt es sich um eine vereinfachte Version des Fähigkeitenansatzes (Sen, 2009, 2010; Robeyns, 2016; Evans, 2002; Ibrahim, 2017). Bei diesem Fähigkeitenansatz liegt der Schwerpunkt auf dem Potenzial an Lebensqualität und Wohlbefinden, das bei einer Person objektiv vorhanden ist, wenn sie die Freiheit und die Möglichkeiten hat, das zu erreichen, was ihr im Leben wichtig ist. Der BRIES-Rahmen für Wohlbefinden wurde an die Herangehensweise angepasst, wie eine effektive Kommunikation zu Wohlbefinden und Resilienz führt. Aus dieser Sicht ist die effektive Kommunikation eine bedeutsame Fähigkeit, dank der Resilienz und Wohlbefinden erreicht werden (Schejter, 2022).

Damit Interessenvertreter aller Ebenen effektiv kommunizieren können, muss eine ganzheitliche Kultur der effektiven Kommunikation etabliert werden. Durch die Anwendung und Verwirklichung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung können in „normalen Zeiten“ wie auch in Krisenzeiten Wohlbefinden und Resilienz gefördert werden.

Wird der Fähigkeitenansatz auf die Kommunikation angewendet, zeigt sich, dass

… das Kommunizieren eine Fähigkeit ist, die für das Erkennen der Zusammenhänge im Sinne der Teilhabe am politischen, kulturellen, sozialen, bildungspolitischen und wirtschaftlichen Leben benötigt wird, und unerlässlich ist, um das Zugehörigkeitsgefühl zu einer Gemeinschaft zu stärken (Schejter, 2022, S. 1826).

Der Rahmen für Wohlbefinden bietet die Möglichkeit, Kommunikation als vorhandene Ressource zu sehen, die in eine Kultur der effektiven Kommunikation umgewandelt werden kann. So werden das Wohlbefinden und die Resilienz einer ganzen Gruppe gefördert (Evans, 2002; Ibrahim, 2017).

Bei dem Prozess der Umwandlung bestehender Kommunikationsressourcen in eine Kultur der effektiven Kommunikation für alle wird auf die Kernelemente gemäß dem Modell für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung zurückgegriffen. Durch die Berücksichtigung und Umsetzung der Kernelemente in Kommunikationsprozessen wird die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation für alle gefördert. In den Ansprüchen und im Reflexionsinstrument (siehe die folgenden Abschnitte) wird dies eingehend erläutert.

Eine effektive Kommunikation und die Kernelemente tragen zu mehr Wohlbefinden und Resilienz in Bildung und Erziehung bei:

„Bestehende Kommunikationsressourcen“ lassen sich mithilfe der Umwandlungsfaktoren, bei denen es sich um „Kernelemente der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung (Eindeutigkeit, Zugänglichkeit, Vertrauen und Transparenz)“ handelt, in eine „effektive Kommunikation“ umwandeln. Die effektive Kommunikation wird so verwirklicht, dass eine Kultur der effektiven Kommunikation geschaffen und angewendet wird, bei der das Wohlbefinden und die Resilienz in Bildung und Erziehung gestärkt werden.

**Umwandlungsfaktoren**

Kernelemente der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung: Eindeutigkeit, Zugänglichkeit, Vertrauen und Transparenz

**Effektive Kommunikation**

**Schaffung und Anwendung einer Kultur der effektiven Kommunikation**

**Verwirklichung für …**

**Umwandlung in …**

**Stärkung von …**

**Wohlbefinden und Resilienz**

**Bestehende Kommunikations-ressourcen**

Abbildung 3: Rahmen für Wohlbefinden und effektive Kommunikation in Bildung und Erziehung

Damit das Wohlbefinden und die Resilienz aller Lernenden durch Verbesserung der Kommunikationsprozesse gestärkt werden, müssen alle Interessenvertreter eine Kultur der effektiven Kommunikation verwirklichen und anwenden. So kann die effektive Kommunikation dazu beitragen, dass die wertgeschätzten Ansprüche erfüllt werden, die zum Wohlbefinden und zur Resilienz aller Lernenden beitragen.

Weitere Informationen über den Fähigkeitenansatz sowie über den Rahmen für Wohlbefinden sind im [BRIES-Bericht über Methodik und Theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) zu finden.

Abschnitt 3: Ansprüche

Im Rahmen des BRIES-Projekts haben Lernende, Lehrpersonen, Eltern und politische Entscheidungsträger der teilnehmenden Länder auf der Grundlage ihrer Erfahrungen aus der Pandemie vier Schwerpunktbereiche festgelegt. (Ausführlichere Informationen über die Methodik und die Teilnehmenden können im [BRIES-Halbzeitbericht](https://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) und im [Bericht über Methodik und Theorie](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-methodology-theory) nachgelesen werden). Die Schwerpunktbereiche werden als Ansprüche A, B, C und D bezeichnet.

**Anspruch A**

**Bereitstellung von sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen**



**Anspruch B**

**Fähigkeit des proaktiven Handelns, Bereitschaft für den Einsatz in psychosozialen Notfällen**



**Anspruch C**

**Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von Lernenden und Familien**



**Anspruch D**

**Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden**



Abbildung 4: Ansprüche

In den Ansprüchen sind Prozesse beschrieben, die letztlich zur Verbesserung des Wohlbefindens und der Resilienz aller Lernenden beitragen. Folglich handelt es sich dabei um Ziele, die Interessenvertreter für wichtig erachtet haben. Diese können erreicht werden, wenn alle am Lehr-/Lernprozess Beteiligten eine effektive Kommunikation verwenden.

In den folgenden Abschnitten sind die einzelnen Ansprüche ausführlich erläutert. Die Erfahrungen, die die Interessenvertreter in der ersten Zeit der Pandemie im Hinblick auf Kommunikationsprozesse gemacht haben, liefern den Kontext für die Ansprüche. Darüber hinaus sind in den Abschnitten Situationen beschrieben, in denen eine effektive Kommunikation zu einem gesteigerten Wohlbefinden führen und die Resilienz aller Lernenden stärken könnte.

Für diesen Leitfaden wurde zur Ermittlung relevanter Kommunizierender (Interessenvertreter) auf das Ökosystem-Modell der Agentur zurückgegriffen (siehe Abbildung 5), bei dem die Lernenden im Mittelpunkt stehen. Da Interessenvertreter aller Ebenen auf eine bestimmte Weise miteinander kommunizieren, können sie als „Kommunizierende“ angesehen werden. Daraus ergibt sich eine komplexe Umgebung potenzieller Kommunikationsprozesse. Auf der äußersten Ebene befasst sich der Leitfaden mit Entscheidungsträgern im Allgemeinen, etwa Schulleitende und Bildungsbehörden auf allen Verwaltungsebenen.



**Lernende**

Ebene des Einzelnen

**Lehrpersonen**

Schulebene

**Entscheidungs-träger**

Nationale/ regionale Ebene

**Eltern/ Familien**

Ebene der Gemeinschaft

Abbildung 5: Ökosystem-Modell der Agentur

Jeder der vier Ansprüche ist mit einer der Interessengruppen des Ökosystems verknüpft. Von einer effektiven Kommunikation profitieren zwar durchaus auch beispielsweise Eltern und Lehrpersonen, der eigentliche Begünstigte ist jedoch stets der Lernende.

Tabelle 1: Verknüpfung der Ansprüche mit den Ebenen von Interessenvertretern

| **Betroffene** | **Anspruch** |
| --- | --- |
| Lernende | **A:** Bereitstellung von sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen (zur Förderung des Wohlbefindens und der Resilienz aller Lernenden) |
| Lehrpersonen und Schulen | **B:** Fähigkeit des proaktiven Handelns, Bereitschaft für den Einsatz in psychosozialen Notfällen (zur Förderung des Wohlbefindens und der Resilienz aller Lernenden) |
| Familien und Gemeinschaft | **C:** Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von Lernenden und Familien (zur Förderung des Wohlbefindens und der Resilienz aller Lernenden) |
| Entscheidungsträger | **D:** Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden (zur Förderung des Wohlbefindens und der Resilienz aller Lernenden) |

Verwendung der Ansprüche

Jeder Anspruch wird zusammen mit einem Beispiel für eine kommunikative Herausforderung vorgestellt, auf die eine Interessengruppe gestoßen war. Diese Beispiele werden als „**Erfahrungen Betroffener**“ bezeichnet und wurden im Zuge von Peer-Learning-Aktivitäten im Rahmen des BRIES-Projekts zusammengetragen. Die einzelnen Ansprüche folgen alle derselben Struktur:

1. Unter den **Erfahrungen Betroffener** wird ein konkreter Kontext dargestellt, in dem eine in einer Krise stattgefundene ineffektive Kommunikation negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden und die Resilienz einer bestimmten Gruppe von Interessenvertretern hatte.
2. Ein **Länderbeispiel**, bei dem eine effektive Kommunikation im Kontext des jeweiligen Anspruchs in Form einer Zusammenfassung dargestellt wird, soll als Anregung dienen. Alle Einzelheiten zu den Beispielen sind in der englischen Originalfassung des Berichts zu finden.
3. Es wird eine **Leitfrage** gestellt.
4. Die Leitfrage führt zu einer **Kernaussage**, die erste Anregungen für Überlegungen zum jeweiligen Anspruch liefert.

Von Entscheidungsträgern können die Ansprüche als Beispiele verwendet werden, um Situationen an der Basis, bei denen verbesserte Kommunikationsprozesse einen Einfluss auf die Resilienz und das Wohlbefinden von Lernenden haben können, besser zu verstehen.

Dies wiederum kann **Reflexionsprozesse** (in einer Schule, einer Gemeinde, einer Region oder einem Land) **fördern**, was die Art und Weise anbelangt, wie Interessenvertretern gegenüber Informationen und Entscheidungen kommuniziert werden, oder was die Einbeziehung unterschiedlicher Interessengruppen in Entscheidungsprozesse (z. B. Erarbeitung und Besprechung von Notfallplänen, Kommunikationsleitfäden und -strategien usw.) betrifft.

Anspruch A: Bereitstellung von sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen

Sichere und geschützte psychosoziale Lernumgebungen sind unerlässlich für das sozial-emotionale Wohlbefinden aller Lernenden (und Lehrpersonen) – insbesondere in Krisenzeiten. Durch eine effektive Kommunikation können Lernumgebungen geschaffen werden, die den Lernenden das Gefühl vermitteln, dazuzugehören und gehört zu werden. Darüber hinaus trägt dieses Umfeld dazu bei, Hilfs- bzw. Unterstützungsangebote zu nutzen und die Resilienz zu stärken.

Die nachstehend aufgeführten Erfahrungen Betroffener sind Beispiele für kommunikative Herausforderungen, auf die Lernende in der ersten kritischen Phase der COVID-19-Pandemie gestoßen waren. Anhand dieser Beispiele soll dem Leser aufgezeigt werden, wo eine effektive Kommunikation – sofern vorhanden – zum Wohlbefinden und zur Resilienz der Lernenden beitragen könnte.

**Erfahrungen Betroffener:**

* Lernende haben berichtet, dass sie mit Lehrpersonen **nicht sofort kommunizieren konnten**, wenn sie auf Herausforderungen gestoßen waren.
* Es war schwierig, **sich an unterstützende Personen zu wenden**. Einige Lernende hatten noch nie das Beratungsangebot der für sie zur Verfügung stehenden Psychologen/Experten genutzt, sodass diese Berater **Fremde** für sie waren.
* Für einige Lernende bestand eine zusätzliche Belastung darin, dass die Eltern nicht in der Lage waren, bestimmte **Kommunikationsaufgaben** zu übernehmen. Dies **trug zu weiterem Stress für die Lernenden bei** und war Ergebnis von Prozessen, die von **unzureichender Kommunikation zwischen Schulen und Familien** gekennzeichnet waren.

Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch A

In dem folgenden Beispiel wurde eine inklusive Lernumgebung verwirklicht, in der alle Lernenden sicher kommunizieren konnten.

**Präsenz auf Distanz: Erfahrungen und Erfolgsfaktoren im Bereich Fernunterricht**

Im Rahmen einer schwedischen Studie wurde untersucht, welche Auswirkungen der Fernunterricht, der in Zeiten der aufgrund der COVID-19-Pandemie verordneten Schulschließungen unter Einsatz digitaler Kommunikationsmedien stattgefunden hatte, auf die Unterrichtsprozesse hatte.

Gespräche mit Lehrpersonen haben ergeben, dass einige Lernende lieber über Textnachrichten und Online-Chatprogramme kommunizieren als sich im Klassenzimmer mit ihren Mitschülern auszutauschen. In der Studie sind die verschiedenen Maßnahmen beschrieben, die ergriffen wurden, um bei kleinen und größeren Gruppen von Lernenden eine lebhaftere und sinnvolle Kommunikation entstehen zu lassen.

Aus den Ergebnissen geht hervor, wie wichtig es ist, dass allen Beteiligten geeignete Kommunikationsmittel zur Verfügung gestellt werden. Damit wird der Informationsfluss sichergestellt und dazu beigetragen, dass alle Lernenden erreicht werden.

([Center för skolutveckling](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES), 2020)

Mit der **Leitfrage** und der **Kernaussage** wird das Thema der effektiven Kommunikation mit Anspruch A in Zusammenhang gestellt. Der Fokus liegt auf der **effektiven Kommunikation und auf den Lernenden**:

****

**Wie kann eine Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung Interessenvertreter dabei unterstützen, sichere und geschützte psychosoziale Lernumgebungen für alle Lernenden zu schaffen?**

*Kernaussage*: Eine Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung trägt zu sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen bei. Um alle Lernenden fördern zu können, ist die Schaffung von Vertrauensverhältnissen zur Ermöglichung einer effektiven Kommunikation unerlässlich. Dazu gehört es, nicht nur die Lernenden und ihre Bedürfnisse, sondern auch ihren Hintergrund und ihre familiäre Situation zu kennen.

Anspruch B: Fähigkeit des proaktiven Handelns, Bereitschaft für den Einsatz in psychosozialen Notfällen

Proaktiv handeln zu können und auf psychosoziale Notfälle vorbereitet zu sein, war für Lehrpersonen im Kontext der Pandemie und mit Blick auf künftige Krisen einer der wichtigsten Ansprüche. Nicht handeln bzw. reagieren zu können und nicht das Gefühl zu haben, vorbereitet zu sein, ging bei den Lehrpersonen mit einem höheren Stresspegel einher und wirkte sich negativ auf ihr Wohlbefinden aus. Dadurch, dass die Lehrpersonen nur eingeschränkt auf die Bedürfnisse aller Lernenden eingehen konnten, sanken sowohl Wohlbefinden als auch Resilienz der Lernenden.

Die nachstehend aufgeführten Erfahrungen Betroffener sind Beispiele für kommunikative Herausforderungen, die Lehrpersonen in der ersten kritischen Phase der COVID-19-Pandemie erfahren haben. Anhand dessen soll aufgezeigt werden, wo eine effektive Kommunikation – sofern vorhanden – die Arbeit der Lehrpersonen unterstützen und zum Wohlbefinden der Lernenden beitragen könnte.

**Erfahrungen Betroffener:**

* Lehrpersonen gaben an, dass die erste Phase der Pandemie besonders schwierig war, da Entscheidungen und Anweisungen von höherer Ebene abgewartet werden mussten. **Diese Kommunikation war ineffektiv, da sie langsam und intransparent war.** Lehrpersonen wurden von der Umsetzung eigener Maßnahmen abgehalten und wussten nicht, welche Optionen oder Kommunikationssysteme ihnen zur Verfügung standen, mit deren Hilfe sie proaktiv hätten handeln können, um auf die Bedürfnisse aller Lernenden einzugehen.

Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch B

Bei dem folgenden Beispiel wurden Lehrpersonen und anderen Interessenvertretern zu gegebener Zeit Informationen bereitgestellt, die ihnen zum proaktiven Handeln verhalfen.

**Bekanntgabe der Regelungen für den Ersatz der Abschlussprüfungen während der aufgrund der COVID-19-Pandemie verordneten Schulschließungen**

Während der 2020 aufgrund der COVID-19-Pandemie in Irland verordneten Schulschließungen entwickelte das Bildungsministerium Kommunikationspläne, um alle Interessenvertreter über die Abschlussprüfungen der Sekundarstufe II und über die Regelungen für die Bewertung in Kenntnis zu setzen.

Eine der Herausforderungen bestand darin, eine äußerst große und heterogene Zielgruppe zu erreichen: Alle Lernenden, die Eltern/Erziehungsberechtigten, ferner Schulgemeinschaften wie Schulleitende und Lehrpersonen sowie Interessenvertreter und Vertreter aus dem Bildungssektor mussten mit den nötigen Informationen versorgt werden. Für die Konzeption einer eindeutigen Kommunikation musste auf ein hohes Maß an Fachkenntnissen zurückgegriffen werden. Es wurde eine Mehrkanal-, Mehrebenenkommunikation geplant.

Die Auswirkungen der Kommunikationsprozesse zu überwachen, war von wesentlicher Bedeutung, denn nur so konnten die Nachrichten- und Kommunikationsprozesse im Bedarfsfall rasch angepasst werden.

([Bildungsministerium](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/), 2020; [OECD](https://www.oecd.org/education/implementation-of-ireland-s-leaving-certificate-2020-2021-e36a10b8-en.htm), 2023; [Gemeinsamer Ausschuss für Bildung und Erziehung, weiterführende Bildung und Hochschulbildung, Forschung, Innovation und Wissenschaft](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf), 2021)

Mit der **Leitfrage** und der **Kernaussage** wird das Thema der effektiven Kommunikation mit Anspruch B in Zusammenhang gestellt. Der Fokus liegt auf der **effektiven Kommunikation und auf den Lehrpersonen**:

****

**Wie können Lehrpersonen durch eine Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung befähigt werden, proaktiv zu handeln und bereit zu sein, wenn es darum geht, in psychosozialen Notfällen auf die Bedürfnisse aller Lernenden einzugehen?**

*Kernaussage:* Lehrpersonen ist es möglich, proaktives Handeln zu erlernen und die Sicherheit zu entwickeln, auf psychosoziale Notfälle vorbereitet zu sein, wenn Kommunikationsprozesse transparent sind und sie selbst in Entscheidungsprozesse einbezogen werden. Diese Entwicklung kann durch eine optimierte Kommunikation und einen besseren Austausch unter Lehrpersonen und zwischen Interessenvertretern verschiedener Ebenen gefördert werden. Geeignete Möglichkeiten zur Entwicklung von Kompetenzen in den Bereichen Kommunikation und Informationstechnologie stellen Schlüsselfaktoren dar, die Lehrpersonen – insbesondere in Krisenzeiten – eine wertvolle Unterstützung bieten.

Anspruch C: Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von Lernenden und Familien

Mit der COVID-19-Pandemie ist deutlich geworden, dass Familien Unterstützung benötigen, was die Bildung in Krisenzeiten anbelangt. Bei der Bereitstellung dieser Unterstützung kam der Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften eine wesentliche Rolle zu, insbesondere dort, wo die Unterstützung seitens der größeren Systemstrukturen ausblieb.

Dank der Möglichkeit, in Form der Nutzung von Hilfsangeboten in (Schul-)Gemeinschaften effektiv zu kommunizieren, wird erreicht, dass Familien profitieren und dass das Wohlbefinden der Lernenden gesteigert und ihre Resilienz gestärkt wird, und zwar in erster Linie in Krisenzeiten.

In den nachstehend aufgeführten Erfahrungen Betroffener sind kommunikative Herausforderungen beschrieben, auf die Familien in der ersten Phase der COVID-19-Pandemie gestoßen waren, wodurch ein Einblick in ihre Alltagsrealität gewonnen werden kann.

**Erfahrungen Betroffener:**

* Die kommunikativen Herausforderungen, die Eltern während der pandemiebedingten Beschränkungen erfuhren, betrafen in erster Linie die **Art und Weise sowie den Zeitpunkt der Bekanntgabe von Entscheidungen**. In einigen Fällen wurden Entscheidungen zwar durch die Medienkanäle bekanntgegeben, auf die Umsetzung dieser Entscheidungen durch die Schulen mussten Familien jedoch weiter warten. Familien mit Migrationshintergrund und Sprecher anderer Sprachen erfuhren ein hohes Maß an Ausgrenzung, was die Kommunikation von Informationen und Entscheidungen anbelangte.
* Eltern bauten auf die **Rolle der Gemeinschaft** als zentralen Bestandteil der Kommunikation während einer Krise. Dort fanden sie Möglichkeiten, um während der Krise Informationen auszutauschen und Herausforderungen im Bildungsbereich zu besprechen.

Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch C

Bei den nachstehenden Beispielen hatten Familien und Schulgemeinschaften die Möglichkeit der Interaktion, was zu einem gemeinsamen Verständnis führte und enge Beziehungen mit sich brachte.

**Elterncafé in einer Grundschule in Frankfurt**

In Deutschland gründeten Lehrpersonen und die Schulleitung ein Elterncafé, um das Verhältnis zwischen den Familien und der Schule zu verbessern. Ziel dabei war, einen Raum und einen Zeitrahmen zu schaffen, um Erfahrungen und Ansichten auszutauschen und Herausforderungen zu bewältigen.

Durch die Schaffung einer angenehmen Atmosphäre konnte so das Verhältnis zwischen der Schule und der Gemeinschaft gestärkt werden. Außerdem trug das Elterncafé maßgeblich dazu bei, neue Eltern einzubinden und Eltern mit einem anderen sprachlichen Hintergrund als Deutsch eine Alternative zu bieten, mit der Schule zu interagieren.

Wegen seiner unkonventionellen Art der Kommunikation hat sich dieses Projekt als äußerst effektiv erwiesen. Der Austausch fand stets in einer angenehmen, vertrauten Atmosphäre statt, in der Leistung, Zensuren und Bewertungen außen vor blieben. Im Allgemeinen waren es die Eltern, die die Diskussionsthemen festlegten, wodurch bisweilen sehr persönliche Gespräche zustande kamen. Durch den persönlichen Austausch zwischen Eltern und Lehrpersonen wurde eine gewisse Vertrauensbasis geschaffen. Die Kommunikationskanäle wurden direkter.

(Ludwig-Weber-Schule, Frankfurt, Deutschland)

**Die COVID-19-Pandemie und Erfahrungen aus der Vorschule**

Im Rahmen einer Studie wurde untersucht, wie Lehrpersonen in Schweden, Norwegen und den USA mit pandemiebedingten Beschränkungen in der Vorschule umgegangen waren. So hatte eine schwedische Vorschule in Zusammenarbeit mit ihrem Personal und dem Elternbeirat einen detaillierten Krisenaktionsplan ausgearbeitet. In Norwegen setzten sich Eltern und Mitarbeitende der Schule zusammen, um zu einem Konsens über den Austausch von Informationen und die Einführung von Sicherheitsrichtlinien zu gelangen und eine entsprechende Strategie zu entwickeln.

Anhand dieser Beispiele ist zu erkennen, wie Eltern als Teil der Gemeinschaft in den unterschiedlichen Stadien der Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation einbezogen werden können.

([Pramling Samuelsson, Wagner & Eriksen Ødegaard](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3), 2020)

Mit der **Leitfrage** und der **Kernaussage** wird das Thema der effektiven Kommunikation mit Anspruch C in Zusammenhang gestellt. Der Fokus liegt auf der **effektiven Kommunikation und auf den Familien**:

****

**Wie kann eine Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung Familien dabei helfen, durch Vernetzung innerhalb der Gemeinschaft Unterstützung zu erhalten, sodass den Bedürfnissen aller Lernenden entsprochen werden kann?**

*Kernaussage:* Die Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von Lernenden und Familien kann durch die Verwendung von effektiver Kommunikation erfolgen, um so erfolgreiche Partnerschaften zwischen Entscheidungsträgern und Gemeinschaften aufzubauen. Durch eine effektive Kommunikation in Bildung und Erziehung wird die Etablierung von Beziehungen und von Vertrauen unter den Interessenvertretern gefördert. Dies ist von entscheidender Bedeutung, um alle Lernenden und alle Familien zu erreichen.

Anspruch D: Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden

Durch eine effektive Kommunikation in Bildung und Erziehung wird sichergestellt, dass Informationen und Entscheidungen innerhalb verschiedener Bildungssystemebenen und auch ebenenübergreifend eindeutig und zugänglich kommuniziert werden. Dabei werden Interessenvertreter verschiedener Ebenen in Entscheidungsprozesse einbezogen. Darüber hinaus wird damit die Transparenz gefördert, wobei Vertrauen als Grundlage für die Kommunikation dient. Hierfür ist eine ausgeprägte Kultur der effektiven Kommunikation erforderlich.

Eine effektive Kommunikation, mit deren Hilfe auf die Bedürfnisse aller Lernenden eingegangen werden kann, trägt zur Steigerung des Wohlbefindens der Lernenden und zur Stärkung ihrer Resilienz bei, ganz besonders in Krisenzeiten.

In den nachstehenden Erfahrungen Betroffener kann das Zwischenfazit der BRIES-Projektteilnehmer aus den Mitgliedsländern der Agentur im Hinblick auf Kommunikationsfragen während der COVID-19-Pandemie nachgelesen werden.

**Erfahrungen Betroffener:**

* Alle am BRIES-Projekt beteiligten Länder gaben an, dass **Handlungsbedarf** bestand, was die Kommunikation mit Interessenvertretern hinsichtlich der Fähigkeit betrifft, in Krisenzeiten auf die Bedürfnisse aller von Ausgrenzung bedrohten Lernenden einzugehen.
* Einige Länder wiesen auf die Bedeutung hin, für die Kommunikation mit Interessenvertretern **mehrere Kommunikationswege zu verwenden**. Die Nutzung vieler verschiedener Kanäle gilt für die Kommunikation auf politischer Ebene als Schlüsselelement.
* Darüber hinaus gaben mehrere Teilnehmerländer an, dass die Kommunikation mit Interessenvertretern **keinen direkten Einfluss auf die Politikgestaltung** hatte. Einige führten dies auf den plötzlichen Ausbruch der Krise sowie auf den Umstand zurück, dass nur wenig Zeit für die Einbeziehung der Interessenvertreter zur Verfügung gestanden hatte. Die Länder waren jedoch überzeugt, dass Interessenvertretern **Gelegenheit für Rückmeldungen und Anregungen** zur Politikgestaltung gegeben werden sollte. Dies kann dazu beitragen, dass die Politik auf die Anliegen der Interessenvertreter eingeht und bei der Bewältigung einer Krise effektiv vorgeht. Da Kommunikation zudem immer bidirektional erfolgt, sind als Ergebnis sowohl Erkenntnisse als auch Wirkungen zu erwarten.
* Die Länder gaben an, dass Kommunikation **transparent** sein sollte und dass den Interessenvertretern **möglichst viele Informationen** über die Krise, den Prozess der Politikgestaltung und die Beweggründe für politische Entscheidungen zukommen sollten.

Praxisbeispiel als Anregung für Anspruch D

Bei dem folgenden Beispiel wird sichergestellt, dass die Interessenvertreter in politische Entscheidungsprozesse einbezogen werden und dass Gelegenheiten zum Kommunizieren geschaffen werden.

**Gesamtstaatliche Strategie zur Verbesserung der Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderungen und zur Förderung einer umfassenderen Inklusion in Irland**

Von 2017 bis 2022 wurde in Irland von verschiedenen Interessengruppen eine nationale Strategie zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen entwickelt und umgesetzt. Im Rahmen dieses Prozesses der Politikgestaltung war eine Plattform entstanden, über die alle Interessenvertreter zur Teilnahme und zum Meinungsaustausch aufgerufen wurden und mit der die Kommunikation mit den Interessenvertretern grundsätzlich gefördert wurde.

Im Zuge der Entwicklung und Umsetzung der Strategie wurden verschiedene Wege für die Schaffung einer effektiven Kommunikation und Zusammenarbeit aufgezeigt. Mithilfe eines gemeinsamen Konzepts wurde die Kommunikation zwischen den Interessenvertretern auf nationaler und lokaler Ebene vereinfacht. Dadurch entstand ein positives Engagement, und es entwickelte sich ein gemeinsames Verständnis von der Art und Weise des Zusammenwirkens, der Kommunikation und der gemeinsamen Arbeit.

([Ministerium für Kinder, Gleichstellung, Behinderung, Integration und Jugend](https://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021), 2017)

Mit der **Leitfrage** und der **Kernaussage** wird das Thema der effektiven Kommunikation mit Anspruch D in Zusammenhang gestellt. Der Fokus liegt auf der **effektiven Kommunikation und auf den Entscheidungsträgern**:

****

**Wie kann eine Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung Entscheidungsträger in ihren Bestrebungen unterstützen, auf die Bedürfnisse aller Lernenden einzugehen?**

*Kernaussage*: Mit einer Kultur der effektiven Kommunikation in Bildung und Erziehung wird dafür gesorgt, dass Interessenvertreter aller Ebenen einbezogen werden, wenn es darum geht, Entscheidungen und Entscheidungsprozesse zu kommunizieren. Durch Kommunikationsstrategien, bei denen mehrere Kommunikationskanäle verwendet werden und Funktionen eindeutig festgelegt sind, werden Interessenvertreter in ihren Bestrebungen unterstützt, auf die Bedürfnisse aller Lernenden einzugehen.

Abschnitt 4: Reflexionsinstrument

Das Reflexionsinstrument für effektive Kommunikation in Bildung und Erziehung betrifft Anspruch D. Die „Verwendung von effektiver Kommunikation zur Erfüllung der Bedürfnisse aller Lernenden“ ist eine Voraussetzung für die „Bereitstellung von sicheren und geschützten psychosozialen Lernumgebungen“, für die „Fähigkeit des proaktiven Handelns und die Bereitschaft für den Einsatz in psychosozialen Notfällen“ sowie für die „Vernetzung innerhalb von Gemeinschaften zur Unterstützung von Lernenden und Familien“. Wie aus der Darstellung der einzelnen Ansprüche in Abschnitt 3 hervorgeht, kommt der Verwendung von effektiver Kommunikation eine bedeutende Rolle auf dem Weg zur Erfüllung aller vier Ansprüche zu.

Das Reflexionsinstrument enthält Leitsätze, mit deren Hilfe sich Benutzer mit effektiver Kommunikation in Zusammenhang mit Anspruch D auseinandersetzen sollen. Das Instrument zielt darauf ab, einen Prozess anzustoßen, bei dem Interessenvertreter bestehende Kommunikationsstrategien und -prozesse überdenken und für Entscheidungsträger auf schulischer, regionaler, kommunaler und nationaler Ebene überprüfen.

Hinweise zur Nutzung des Instruments

* Das Instrument soll Ländern als **Anregung** dienen, um Fragen in Zusammenhang mit der Verbesserung ihrer Kultur der effektiven Kommunikation **aufzuwerfen** bzw. zu ermitteln und so auf Krisenzeiten vorbereitet zu sein.
* Die Leitsätze stellen lediglich eine Auswahl dar. Benutzer können die Liste bei Bedarf um **eigene Leitsätze ergänzen**.
* Da die Unterschiede zwischen den Ländern ganz erheblich sind, was die Bildungssysteme und die für künftige Krisen geplanten Maßnahmen anbelangt, sollten die Benutzer das **Reflexionsinstrument an den jeweiligen länderspezifischen Kontext anpassen**.
* Je nachdem, wie Entscheidungsträger das Reflexionsinstrument verwenden möchten, können die Benutzer den **Begriff „Interessenvertreter“ durch die Bezeichnung einer einschlägigen Interessengruppe** aus Bildung und Erziehung (z. B. Lernende, Eltern, Lehrpersonen, Schulleitende) **ersetzen**.
* Da die Kernelemente der effektiven Kommunikation (**Eindeutigkeit, Zugänglichkeit, Transparenz, Vertrauen**) die wichtigsten Triebkräfte für die Schaffung einer Kultur der effektiven Kommunikation darstellen, bilden sie die Grundlage für die nachstehend aufgeführten **Leitsätze**.
* Die nachstehenden Tabellen enthalten jeweils eine komplexe **allgemeine Aussage** zu einem der Kernelemente, auf die mehrere **konkrete Aussagen** über die einzelnen Merkmale des jeweiligen Kernelements **folgen**.
* Es ist vorgesehen, dass die Benutzer die entsprechende Spalte ankreuzen und so angeben, ob der betreffende **Leitsatz** auf sie „**zutrifft**“ (2), ob diesbezüglich „**Verbesserungsbedarf besteht**“ (1) oder ob die Aussage für sie „**nicht relevant**“ ist (0).

Reflexionstabellen bezüglich der effektiven Kommunikation in Zusammenhang mit Anspruch D

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Anspruch D:**  In unserem Land / unserer Gemeinde/Region/Schule wird eine Kultur der effektiven Kommunikation gepflegt, damit Interessenvertreter auf die Bedürfnisse aller Lernenden eingehen können. |

Erklärung: 0 = nicht relevant, 1 = es besteht Verbesserungsbedarf, 2 = zutreffend

1. Eindeutigkeit

| **Leitsätze** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gegenüber Interessenvertretern aus Bildung und Erziehung kommunizieren wir eindeutig** Entscheidungen und Entscheidungsprozesse. |  |  |  |
| * Wir stehen mit Interessenvertretern **fortlaufend** (regelmäßig) in Kontakt. |  |  |  |
| * Wir **vereinfachen** die Informationen in unseren Mitteilungen. |  |  |  |
| * Wir sorgen dafür, dass die Kommunikation mit den Interessenvertretern hauptsächlich **zentrale politische Themen** betrifft. |  |  |  |
| * Wir haben **eindeutige, geplante Schwerpunkte** in unserer Kommunikation (z. B. Schwerpunkt auf der Kommunikation zum Thema Wohlbefinden). |  |  |  |
| * In unseren Kommunikationsprozessen haben wir genaue **Zeitrahmen festgelegt** (z. B. Beimessung einer großen Bedeutung von fristgerechten Antworten). |  |  |  |
| * Sonstiges *(bitte angeben)*: |  |  |  |

1. Zugänglichkeit

| **Leitsätze** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Für das Kommunizieren von Entscheidungen und Entscheidungsprozessen verwenden wir eine **zugängliche** Form. |  |  |  |
| * Wir verwenden **mehrere geeignete Kanäle** für die Kommunikation mit Interessenvertretern (z. B. Verwendung der bevorzugten Kanäle der Zielgruppe). |  |  |  |
| * Wir verwenden **zugängliche Formate** in unseren Kommunikationsprozessen. |  |  |  |
| * Hinsichtlich der Sprache wählen wir bei unserer Kommunikation mit Interessenvertretern einen **geeigneten, zugänglichen Stil und Ton** (z. B. Verwendung inklusiver Sprache). |  |  |  |
| * In unseren Kommunikationsprozessen **passen wir unsere Sprache** an die jeweiligen Empfänger unserer Mitteilungen an (z. B. mehrere Sprachen, einfache oder vereinfachte Sprache). |  |  |  |
| * Wir **beziehen** Interessenvertreter in Diskussionen über Kommunikationsprozesse ein, damit wir die Kommunikation für die jeweilige Zielgruppe **zugänglich** machen und an deren Bedürfnisse anpassen können. |  |  |  |
| * Sonstiges *(bitte angeben)*: |  |  |  |

1. Vertrauen

| **Leitsätze** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wir beziehen** Interessenvertreter in Entscheidungsprozesse ein. |  |  |  |
| * Wir laden Interessenvertreter ein, sich an Entscheidungsprozessen zu **beteiligen**. |  |  |  |
| * Bei Entscheidungsprozessen **hören** wir Interessenvertretern aktiv **zu**. |  |  |  |
| * Wir **würdigen** die Anmerkungen und Rückmeldungen der Interessenvertreter, indem wir sie im Rahmen unserer Entscheidungsprozesse berücksichtigen. |  |  |  |
| * Wir geben Interessenvertretern **Rückmeldung** zu ihren Anregungen in Bezug auf Entscheidungsprozesse und Kommunikationsstrategien. |  |  |  |
| * Wir verpflichten uns zu **zeitnahen Antworten** hinsichtlich unserer Kommunikation. |  |  |  |
| * Wir **machen** Interessenvertretern gegenüber **deutlich**, wie sehr wir ihre Anregungen in Bezug auf Entscheidungsprozesse und Kommunikationsstrategien schätzen. |  |  |  |
| * Bei Entscheidungsprozessen und Kommunikationsstrategien **richten wir uns** nach den Anregungen und Rückmeldungen der Interessenvertreter. |  |  |  |
| * Sonstiges *(bitte angeben)*: |  |  |  |

1. Transparenz

| **Leitsätze** | **0** | **1** | **2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Wir gestalten Entscheidungsprozesse und Kommunikationsstrategien für Interessenvertreter **transparent** (wann werden Entscheidungen getroffen, wer ist beteiligt, Auskunft über Beteiligungsmöglichkeiten). |  |  |  |
| * Wir sorgen dafür, dass relevanten Interessenvertretern **ausreichende** Informationen über Entscheidungsprozesse zur Verfügung stehen (auf verschiedenen Kanälen und in unterschiedlichen Formaten). |  |  |  |
| * Wir kommunizieren einschlägige Informationen für Interessenvertreter auf **offene und ehrliche Weise**. |  |  |  |
| * Wir erklären Interessenvertretern, wer für unsere Kommunikationsstrategien und für die kommunizierten Informationen **verantwortlich** ist. |  |  |  |
| * Wir ermöglichen Gespräche zwischen Entscheidungsträgern und relevanten Interessenvertretern über die **Qualität und die Evaluation** unserer Kommunikationsstrategien. |  |  |  |
| * Sonstiges *(bitte angeben)*: |  |  |  |

Literatur

Airenti, G. und Plebe, A., 2017. ‘Editorial: Context in Communication: A Cognitive View’ [Leitartikel: Kontext in der Kommunikation – aus kognitiver Sicht] *Frontiers in Psychology*, 8, 115. [doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00115) (Stand: Januar 2024)

Bildungsministerium, 2020. *Calculated Grades – A Guide for Leaving Certificate Students 2020 [Zensuren nach Berechnung – Ein Leitfaden für Schulabsolventen 2020]*. [www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020](https://www.gov.ie/en/publication/06a3c-calculated-grades-a-guide-for-leaving-certificate-students-2020/) (Stand: Januar 2024)

Center för skolutveckling, 2020. *Att skapa närvaro på distans: Erfarenheter och framgångsfaktorer från distansundervisning på gymnasiet, gymnasiesärskolans nationella program och Studium i Göteborg vt 2020* *[Präsenz auf Distanz: Erfahrungen und Erfolgsfaktoren im Bereich Fernunterricht in Schulen der Sekundarstufe II in Göteborg, Frühjahr 2020]*. Göteborg: Center för skolutveckling. [goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+närvaro+på+distans.pdf?MOD=AJPERES](https://goteborg.se/wps/wcm/connect/bd3a6a31-1b2c-4c13-bfdd-f3f01b0ad406/Att+skapa+n%C3%A4rvaro+p%C3%A5+distans.pdf?MOD=AJPERES) (Stand: Januar 2024)

Durkee-Lloyd, J. L., 2022. ‘Analyzing Communication Strategies Used in Long Term Care Facilities during the COVID-19 pandemic in New Brunswick, Canada’ [Untersuchung der in Langzeitpflegeeinrichtungen während der COVID-19-Pandemie in New Brunswick, Kanada, verwendeten Kommunikationsstrategien] *Journal of Primary Care & Community Health*, 13, 1–8. DOI: [10.1177/21501319221138426](https://doi.org/10.1177/21501319221138426) (Stand: Januar 2024)

Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung, 2021. *Grundprinzipien – Unterstützung der Entwicklung und Umsetzung der Politik für inklusive Bildung und Erziehung*. (V. J. Donnelly und A. Watkins, Hrsg.). Odense, Dänemark. [www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation](http://www.european-agency.org/resources/publications/key-principles-supporting-policy-development-implementation) (Stand: Januar 2024)

Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung, 2022. *Inclusive Education and the Pandemic – Aiming for Resilience: Key European measures and practices in 2021 publications [Inklusive Bildung und Erziehung und die Pandemie – Streben nach Resilienz: Veröffentlichungen zu zentralen europäischen Maßnahmen und Praktiken 2021]*. (L. Muik, M. Presmanes Andrés und M. Bilgeri, Hrsg.). Odense, Dänemark. [www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report](https://www.european-agency.org/resources/publications/BRIES-report) (Stand: Januar 2024)

Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung, 2023. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Mid-Term Report. Peer-learning activities to develop a tool to support educational resilience [Stärkung von Resilienz durch inklusive Bildungssysteme: Halbzeitbericht. Peer-Learning-Aktivitäten mit dem Ziel der Entwicklung eines Instruments zur Förderung der Resilienz in Bildung und Erziehung]*. (M. Bilgeri und M. Presmanes Andrés, Hrsg.). Odense, Dänemark.   
[www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES\_Mid-Term\_Report.pdf](http://www.european-agency.org/sites/default/files/BRIES_Mid-Term_Report.pdf) (Stand: Januar 2024)

Europäische Agentur für sonderpädagogische Förderung und inklusive Bildung, 2024. *Building Resilience through Inclusive Education Systems: Methodology and Theory* *[Stärkung von Resilienz durch inklusive Bildungssysteme: Methodik und Theorie]* (Arbeitstitel). Odense, Dänemark

Evans, P., 2002. ‘Collective capabilities, culture, and Amartya Sen’s *Development as Freedom*’ [Kollektive Fähigkeiten, Kultur und Amartya Sens ‚Entwicklung als Freiheit‘] *Studies in Comparative International Development*, 37, 54–60. [doi.org/10.1007/BF02686261](https://doi.org/10.1007/BF02686261) (Stand: Januar 2024)

Gemeinsamer Ausschuss für Bildung und Erziehung, weiterführende Bildung und Hochschulbildung, Forschung, Innovation und Wissenschaft, 2021. *The Impact of COVID-19 on Primary and Secondary Education [Die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Grund- und Sekundarschulbildung]*. Dublin: Irisches Parlament. [data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint\_committee\_on\_education\_further\_and\_higher\_education\_research\_innovation\_and\_science/reports/2021/2021-01-14\_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education\_en.pdf](https://data.oireachtas.ie/ie/oireachtas/committee/dail/33/joint_committee_on_education_further_and_higher_education_research_innovation_and_science/reports/2021/2021-01-14_report-on-the-impact-of-covid-19-on-primary-and-secondary-education_en.pdf) (Stand: Januar 2024)

Glik, D. C., 2007. ‘Risk Communication for Public Health Emergencies’ [Risikokommunikation für Notlagen im Bereich der öffentlichen Gesundheit] *Annual Review of Public Health*, 28 (1), 33–54. [doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123](https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123) (Stand: Juni 2023)

Gouëdard, P., Pont, B. und Viennet, R., 2020. ‘Education Responses to Covid-19: Implementing a way forward’ [Reaktionen des Bildungssektors auf die COVID-19-Pandemie: Wege aus der Krise], *OECD Education Working Papers*, Nr. 224. Paris: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/8e95f977-en](https://doi.org/10.1787/8e95f977-en) (Stand: Januar 2024)

Greenaway, K. H., Wright, R. G., Willingham, J., Reynolds, K. J. und Haslam, S. A., 2015. ‘Shared Identity Is Key to Effective Communication’ [Gemeinsame Identität als Schlüssel zur effektiven Kommunikation] *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41 (2), 171–182. [doi.org/10.1177/0146167214559709](https://doi.org/10.1177/0146167214559709) (Stand: Juni 2023)

Ibrahim, S., 2017. ‘How to Build Collective Capabilities: The 3C-Model for Grassroots-Led Development’ [Aufbau kollektiver Fähigkeiten: Das 3C-Modell für eine von der Basis ausgehende Entwicklung] *Journal of Human Development and Capabilities*, 18 (2), 197–222. DOI: [10.1080/19452829.2016.1270918](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2016.1270918) (Stand: Januar 2024)

Jones, R. G., 2013. *Communication in the Real World [Kommunikation in der realen Welt]*. Minneapolis: University of Minnesota Libraries Publishing

Kambouri, M., Wilson, T., Pieridou, M., Flannery Quinn, S. und Liu, J., 2022. ‘Making Partnerships Work: Proposing a Model to Support Parent-Practitioner Partnerships in the Early Years’ [Funktionierende Partnerschaften: Vorschlag eines Modells zur Förderung von Partnerschaften zwischen Eltern und Fachkräften in den ersten Jahren] *Early Childhood Education Journal,* 50, 639–661. [doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6](https://doi.org/10.1007/s10643-021-01181-6) (Stand: Juni 2023)

Lund-Tønnesen, J. und Christensen, T., 2023. ‘Learning from the COVID-19 Pandemic: Implications from Governance Capacity and Legitimacy’ [Lehren aus der COVID-19-Pandemie: Auswirkungen des Vermögens und der Legitimität der Regierungsführung] *Public Organization Review*, 23, 431–449. [doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5](https://doi.org/10.1007/s11115-023-00705-5) (Stand: Juni 2023)

Ministerium für Kinder, Gleichstellung, Behinderung, Integration und Jugend, 2017. *National Disability Inclusion Strategy 2017-2021* *[Nationale Strategie zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen 2017-2021]*.[www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021](http://www.gov.ie/en/publication/8072c0-national-disability-inclusion-strategy-2017-2021) (Stand: Januar 2024)

OECD, 2023. ‘Implementation of Ireland’s Leaving Certificate 2020-2021: Lessons from the COVID-19 Pandemic’ [Praktische Umsetzung des irischen Schulabschlusszeugnisses 2020-2021: Lehren aus der COVID-19-Pandemie], *OECD Education Policy Perspectives*, Nr. 73. Paris: OECD Publishing. [doi.org/10.1787/e36a10b8-en](https://doi.org/10.1787/e36a10b8-en) (Stand: Januar 2024)

Pramling Samuelsson, I., Wagner, J. T. und Eriksen Ødegaard, E., 2020. ‘The Coronavirus Pandemic and Lessons Learned in Preschools in Norway, Sweden and the United States: OMEP Policy Forum’ [Die Coronavirus-Pandemie und Erfahrungen aus der Vorschule in Norwegen, Schweden und den USA: Politisches Forum OMEP] *International Journal of Early Childhood*, 52, 129–144. [doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3](https://doi.org/10.1007/s13158-020-00267-3) (Stand: Januar 2024)

Robeyns, I., 2016. ‘Capabilitarianism’ [Lehre von den Fähigkeiten] *Journal of Human Development and Capabilities*, 17 (3), 397–414. DOI: [10.1080/19452829.2016.1145631](https://doi.org/10.1080/19452829.2016.1145631) (Stand: Januar 2024)

Schejter, A. M. 2022. ‘“It is not good for the person to be alone”: The capabilities approach and the right to communicate’ [„Allein zu sein, ist für niemanden gut“: Der Fähigkeitenansatz und das Recht auf Kommunikation] *Convergence*, 28 (6), 1826–1840. [doi.org/10.1177/13548565211022512](https://doi.org/10.1177/13548565211022512) (Stand: Januar 2024)

Sen, A., 2001. *Development as Freedom [Entwicklung als Freiheit]*. Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2009. *Inequality Reexamined [Ungleichheit auf dem Prüfstand]*.Oxford: Oxford University Press

Sen, A., 2010. *Die Idee der Gerechtigkeit*.München: C. H. Beck

Vakarelov, O. und Rogerson, K., 2020. ‘The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability’ [Das Spiel mit der Transparenz: Der Umgang des Staates mit Informationen, Zugang und Anfechtbarkeit] *Philosophy & Technology*, 33, 71–92. [doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z](https://doi.org/10.1007/s13347-019-0340-z) (Stand: Januar 2024)

Walaski, P., 2011. *Risk and crisis communications: Methods and messages* *[Risiko- und Krisenkommunikation: Methoden und Botschaften]*. New Jersey: John Wiley & Sons, Incorporated