



Leben mit
Behinderung
Ortenau e.V.



Kommunikation



7

Kommunizieren - wann, wie, wo, mit wem?

„Man kann nicht, nicht kommunizieren.“

Paul Watzlawick

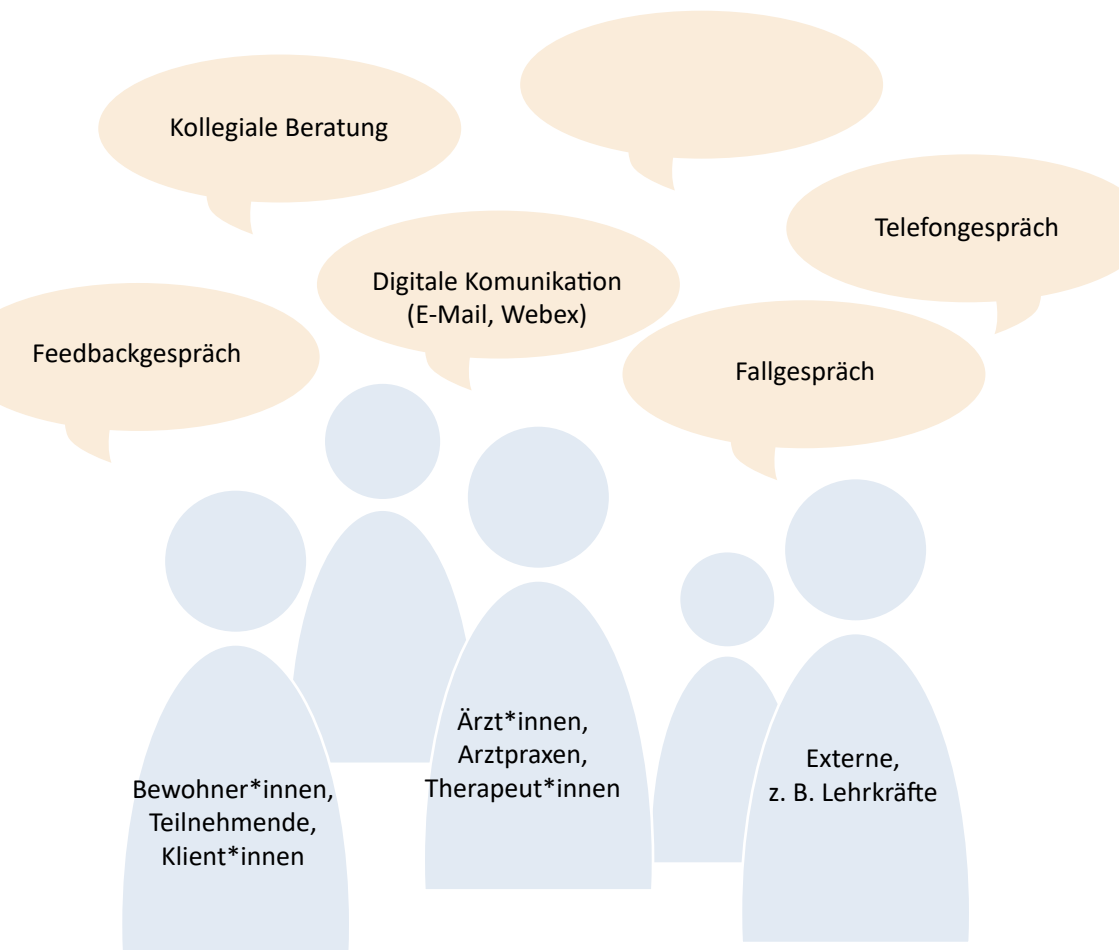


Wir pflegen einen respektvollen, freundlichen, offenen und humorvollen Umgang miteinander.

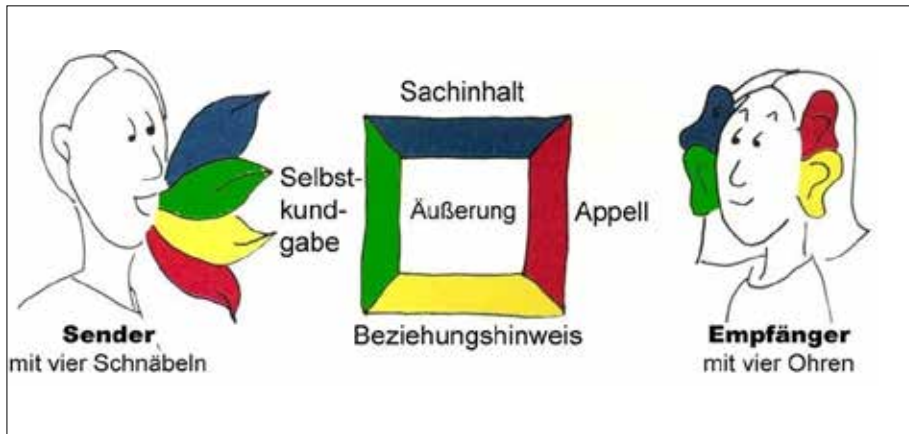
Wir erklären und begründen unsere Entscheidungen und lassen unser Gegenüber zu Wort kommen, denn auch andere Meinungen sind wichtig.

Wir achten auf unseren Ausdruck, unsere Körpersprache und unsere Stimme – denn der Ton macht die Musik.

Wir sprechen in Ich-Botschaften und geben wertschätzendes Feedback.



Kommunikationsmodelle



Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun

oder besser bekannt als „Vier-Ohren-Modell“ oder „Nachrichtenquadrat“.

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation
(worüber ich informiere) – **blau**
- eine Selbstkundgabe
(was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**
- einen Beziehungshinweis
(was ich von Dir halte und wie ich zu Dir stehe) – **gelb**
- einen Appell
(was ich bei Dir erreichen möchte) – **rot**

Die Äußerung entstammt dabei den „vier Schnäbeln“ der Senderin*des Senders und trifft auf die „vier Ohren“ der Empfängerin*des Empfängers. Sowohl Sender*innen als auch Empfänger*innen sind für die Qualität der Kommunikation verantwortlich, wobei die unmissverständliche Kommunikation der Idealfall ist und nicht die Regel.



Vier Schritte der gewaltfreien Kommunikation

„Das Ziel der Gewaltfreien Kommunikation ist nicht, Menschen und ihr Verhalten zu ändern, um unseren Willen durchzusetzen, sondern Beziehungen aufzubauen, die auf Ehrlichkeit und Empathie basieren, die schließlich die Bedürfnisse aller erfüllen.“

Marshall B. Rosenberg

US-amerikanischer Psychologe und Erfinder der Gewaltfreien Kommunikation



Regeln, Feedback

Ansprache

Die Ansprache („Du oder Sie“) wird in gegenseitiger Einvernehmlichkeit geklärt.

Kommunikation mit Klient*innen

Wir kommunizieren wertschätzend und auf Augenhöhe. Im direkten Gespräch beziehen wir Klient*innen, wenn möglich, aktiv mit ein. Fachgespräche werden stets respektvoll geführt. Die Bedürfnisse unserer Klient*innen stehen im Vordergrund, und wir achten auch bei nonverbal kommunizierenden Menschen auf ihre Ausdrucksweisen.

Die Bedürfnisse unserer Klienten stehen für uns im Vordergrund. Wir nehmen diese auch bei nonverbal kommunizierenden Menschen wahr.

Art und Weise

Wir sprechen in einfacher Sprache und vermeiden Ironie und Sarkasmus.

Rückmeldungen / Feedback

So gibst Du Feedback im Team:

- Formuliere Ich-Botschaften.
- Beziehe dich auf konkrete Beispiele und Situationen – nicht auf die Person.
- Gib Dein Feedback zeitnah.
- Äußere Wünsche oder Bedürfnisse.

So empfängst Du Feedback im Team:

- Höre aktiv zu und lasse Dein Gegenüber ausreden.
- Frage bei Unklarheiten nach.
- Akzeptiere, dass sich Fremd- und Eigenwahrnehmung unterscheiden können.
- Beziehe Feedback stets auf Deine Leistung und Dein Verhalten, nicht auf Deine Person.
- Nutze Feedback für Deine berufliche Weiterentwicklung.
- Nimm Dir bei Bedarf Bedenkzeit, um Feedback zu verarbeiten.
- Bedanke Dich für erhaltenes Feedback.

Digitale Kommunikation

Berufliche Inhalte werden aus Datenschutzgründen per E-Mail oder Webex ausgetauscht.

Andere Messenger Dienst sind nicht zulässig.

Alle Mitarbeitenden sind eigenverantwortlich dafür zuständig, E-Mails und Webex-Nachrichten spätestens zu Dienstbeginn abzurufen.

Online-Knigge:

- Wertschätzender Umgang
- Persönliche Grenzen wahren
- Achtsamer Umgang mit Emojis
- Berufliches und Privates trennen

Medien-Knigge für Telefonate, E-Mails und Webex

Telefonate:

- Bei eingehenden Gesprächen immer die Institution und den eigenen Namen nennen.
- Führe das Telefonat wertschätzend und zugewandt.
- Achte auf eine freundliche und respektvolle Gesprächsatmosphäre.

E-Mails:

- Bei internen sowie externen E-Mails immer eine namentliche Ansprache mit Titel (z. B. Dr. oder Prof.) verwenden.
- Der Inhalt der E-Mail sollte stets wertschätzend und zugewandt formuliert sein.
- Beende jede E-Mail mit einer Grußformel, Deinem Namen und dem Bereich, in dem Du tätig bist.



Webex:

- Webex dient als Informationskanal für den kurzen beruflichen Austausch.
- Verwende eine wertschätzende und wohlwollende Sprache.
- Vermeide Kommentare, um die Kommunikation klar und prägnant zu halten.
- Achte in Gruppen auf einen achtsamen Umgang miteinander.
- Überlege, welche Informationen in der Gruppe geteilt werden können und welche besser persönlich gesendet werden sollten (z.B. Genesungswünsche).
- Nutze die Daumen hoch/runter-Reaktion für Abstimmungen, anstatt einen Thread mit Kommentaren zu starten.
- Jeder hat die Möglichkeit, seinen Webex-Account selbst einzustellen (z.B. Stummschalten).
- Die Moderation einer Gruppe sollte auf einen verantwortungsvollen Umgang miteinander achten. Unsachgemäße Kommentare können eingeschränkt werden.
- Sprachnachrichten sollten möglichst sachlich und kurzgehalten werden. Denke immer daran, wer die Nachricht mit liest oder mit hört.

Zusammenfassung: Ein respektvoller und wertschätzender Umgang in der Kommunikation ist entscheidend für ein positives Arbeitsumfeld. Achte darauf, wie Du Dich ausdrückst und welche Informationen Du teilst.

So tragen wir gemeinsam zu einer angenehmen Atmosphäre bei.

... so ... oder so ...



Kontakt



Leben mit Behinderung Ortenau e. V.

Verein für Menschen mit Körper-, Mehrfach-, seelischer Behinderung

Zeppelinstraße 14

77652 Offenburg

Tel. 0781 96678-100

info@lmb-ortenau.de

www.lmb-ortenau.de