

Unser Leitwert: Kommunikation

Aus Sicht der Mitarbeitenden

Wir verstehen Kommunikation sowohl verbal als auch nonverbal (z.B. über Gestik und Mimik). Zu einer positiven Kommunikation gehört für uns zum einen eine positive Atmosphäre, die im Idealfall von Empathie, Interesse, Verständnis, Offenheit und Humor geprägt ist. Positive Kommunikation findet auf Augenhöhe statt. Dazu gehört es, den anderen zu akzeptieren, wertschätzend miteinander umzugehen, aktiv zuzuhören und den anderen ausreden zu lassen. Persönliche Differenzen und Hierarchien sollen außen vor bleiben. Es ist uns wichtig, dass alle Beteiligten das Vier-Ohren-Modell kennen, allgemeine Gesprächsregeln berücksichtigen und auch die Regeln gewaltfreier Kommunikation. Wir erleben es als hilfreich, wenn die Beteiligten Ich-Botschaften als Türöffner nutzen.

Wenn Reden nicht mehr hilft, können sich, je nach Situation, verschiedene Strategien als hilfreich erweisen – denn oftmals befinden wir uns in Situationen, in denen es trotzdem irgendwie weitergehen muss. Manchmal hilft es, zu schweigen oder das Gespräch erstmal zu vertagen oder sich zurückzuziehen. Ein Lächeln kann das Eis brechen. Aber auch Interaktion kann wichtig sein und weiterbringen: sich umarmen, die Nähe des anderen suchen, miteinander Tee trinken und Kekse essen oder andere Aktivitäten und Aktionen wie Spaziergehen oder Autofahren. Weitere Strategien können sein, das aufzuschreiben oder aufzumalen, was man (nicht) sagen kann. Manchmal hilft es, das Verhalten des anderen diesem zu spiegeln, rollenspielerisch an die Sache heranzugehen oder über den Weg einer



paradoxen Intervention. Je nach Situation können Aspekte des Video (Home) Trainings hilfreich sein oder Impact-Techniken. Und manchmal kommen wir an Sanktionen nicht vorbei.

In vielen Situationen läuft die Kommunikation bereits gut. Trotzdem möchten wir uns daran erinnern, was die Kommunikation noch verbessern kann:

- Klarheit über Zuständigkeiten
- Respektvolle Kommunikation und Rückfragen vorab
- Probleme per Gespräch klären statt per Mail
- Keine Gespräche zwischen Tür und Angel; sich Zeit nehmen

Auch organisatorische Hilfsmittel wie Ordner und To Do Listen können die Kommunikation verbessern. Zudem hilft es, wenn alle an der Kommunikation Beteiligten wissen, worüber sie sprechen – weil sie z.B. alle bestimmte Verhaltensweisen von Klientinnen und Klienten miterlebt haben. Und authentische positive Rückmeldungen im Rahmen der Kommunikation miteinander setzen dem Ganzen das i-Tüpfelchen auf.

Aus Sicht der Geschäftsführung

Positive Kommunikation gelingt besonders als persönliche Kommunikation, also face to face oder per Telefon. Diese Wege möchten wir zukünftig noch stärker verfolgen, um im IFI Kinderheim Nähe auf- und Distanz abzubauen. Wir möchten uns noch mehr Zeit nehmen, um in den Gruppen zu sein, damit persönliche Kommunikation stattfinden kann. Es ist uns wichtig,



dass alle Mitarbeitenden den direkten Draht zu uns nutzen können, wenn sie Unklarheiten und Fragen haben.

Positive Kommunikation ist auch gekennzeichnet durch eine positive Atmosphäre. Dazu gehört, sich Zeit füreinander zu nehmen, das Gegenüber grundlegend zu akzeptieren und die persönlichen Grenzen der Beteiligten zu wahren. Und es ist wichtig, verbal und nonverbal zugewandt und freundlich in den Kontakt zu gehen. Das kann z.B. bedeuten, Worte wertschätzend zu wählen, Lob und Anerkennung auszusprechen und kleine freundliche Gesten einzusetzen. Genauso wichtig ist es, in der Kommunikation authentisch und ehrlich zu sein und Ich-Botschaften zu vermitteln.

In Konflikten spielt die persönliche Kommunikation eine besonders wichtige Rolle. Zudem ist es wichtig, sachlich und klar miteinander zu reden – und ggf. ein Gespräch zu vertagen, bis dies wieder möglich ist.

Wenn alles Reden und auch eine temporäre Distanz nicht mehr helfen, verspüren auch wir Ratlosigkeit oder sogar Hilflosigkeit. Wenn wir in der Kommunikation ohne Unterstützung nicht mehr weiterkommen, hilft es uns, Beratung und Unterstützung in Form von Moderation, Supervision oder auch Mediation hinzuzuziehen. Wir erleben es zudem als hilfreich, dass wir uns intern an Instanzen wie den Vorstand wenden können. Und wenn alles nicht hilft, kommen wir nicht umher, uns voneinander zu trennen. Dabei ist es uns wichtig, dass diese Trennung nach Möglichkeit im Guten passiert.

