

Kommunikationsleitlinien für Mitglieder

1. Kommunikation ist mehr als Informationsweitergabe

Kommunikation ist die Interaktion zwischen Menschen und nicht nur die Vermittlung von Informationen. Um authentisch zu sein, ist die Einheit von Denken und Handeln, Fühlen und Sagen eine Grundvoraussetzung. Zur effektiven Weitergabe von Informationen ist es wichtig, erst zu interessieren und dann zu informieren.

2. Unsere Kommunikation zeichnet sich durch Wertschätzung aus

In der Kommunikation verhalten wir uns wertschätzend, indem wir zuhören und versuchen zu verstehen. Die Menschenwürde darf in keiner Kommunikationssituation verletzt werden, egal ob wir mit einer Person reden oder über Dritte sprechen. Das betrifft sowohl die Körpersprache als auch die Wortwahl in mündlicher, schriftlicher oder elektronischer Kommunikation. Die Qualitätsmerkmale unserer Kommunikation auf Augenhöhe sind Ehrlichkeit, Achtung, Wertschätzung und Respekt.

3. Unser Kommunikationsstil zeichnet sich durch Präzision aus

Wir klären immer zuerst Anliegen und Zweck der Kommunikation. Dabei informieren wir konkret und vermeiden nichtssagende Allgemeinfeststellungen, indem wir definierte Begriffe verwenden. Wenn erforderlich, definieren wir die Sachverhalte und versichern uns, dass die Grundlagen des Gespräches für alle die Gleichen sind. Vor Beginn einer Kommunikation überlegen wir genau, warum wir diese Person ansprechen, welche Erwartungshaltung wir damit verbinden und kommunizieren diese Erwartungshaltung klar und deutlich. Dadurch vermeiden wir die Entstehung von Kommunikationsmüll und Frust.

4. Bei allen Emotionen kommunizieren wir sachlich

Wir wissen, dass die emotionale Ebene die Sachebene dominiert. Deshalb brechen wir Gespräche ab und vertagen sie, wenn sie emotional eskalieren. Wir wissen auch, dass der Überbringer der Nachricht in den meisten Fällen nicht der Verursacher ist.

5. Wir tragen Verantwortung, dass das von uns Gesendete richtig ankommt

Es ist wichtig, was wir übermitteln wollen, entscheidend ist jedoch, was beim Empfänger ankommt. Durch Rückversichern im Gespräch gewährleisten wir, dass wir richtig verstanden worden sind.

6. Kultur und Erfahrung prägen die individuelle Wahrnehmung

Menschen haben unterschiedliche Wahrnehmungen und Sichten. Das ist bedingt durch ihren individuellen und kulturellen Erfahrungs- und Informationshintergrund. Wir wissen, dass



damit die Realität in unterschiedlicher Weise gedeutet wird. In unserer Kommunikation und Bewertung respektieren wir diese Situation.

7. Die Grundregeln gelten für alle Formen der Kommunikation

Das Nutzen von modernen Kommunikationstechnologien entbindet uns nicht von obigen Grundregeln der Kommunikation. Moderne Technik kann dazu beitragen, Kommunikation zu erleichtern. Wir stellen uns den Herausforderungen, mit Hilfe moderner Technik eine effiziente und zugleich wertschätzende Kommunikation zu gestalten, in der die menschlichen Beziehungen im Mittelpunkt stehen.