

Gleichgewicht in der Kommunikation

MITEINANDER REDEN – das klingt so einfach und ist so herausfordernd. Das gilt insbesondere auch für Ihre Arbeitswelt in der Tagespflege, in der Ergebnisse in Teams erzielt werden. Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Ebenen der Kommunikation.

TEXT: KARLA KÄMMER

Gelingende Kommunikation umzusetzen ist anspruchsvoll: „Gedacht heißt nicht immer gesagt, gesagt heißt nicht immer gehört, gehört heißt nicht immer verstanden, verstanden heißt nicht immer einverstanden, einverstanden heißt nicht immer angewendet, angewendet heißt nicht immer beibehalten.“ (Zitat wird Konrad Lorenz zugeschrieben).

Miteinander reden ist nicht einfach, wenn man – wie das bei Ihnen in der Tagespflege der Fall ist – direkt mit den Klienten in einem Raum ist, das heißt unter ständiger Beobachtung steht. Darüber hinaus wird auch mehr und mehr online kommuniziert, wodurch Missverständnisse vorprogrammiert sind. Und: Unsere Teams sind oft sehr engagiert und wollen nur das Beste für den Tagesgast. Da liegt der erste Stolperstein für gelingende Kommunikation! Ist allen klar, worum es in der Tagespflege geht? Was die qualitativen Anforderungen sind und was wessen Aufgabe ist?



KARLA KÄMMER
Organisationsberaterin & Lösungsorientierter Coach und Pflegefachfrau,
kaemmer-beratung.de

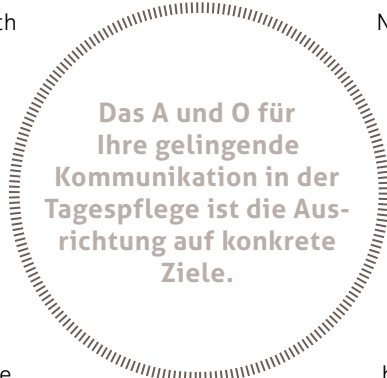
Vision und Ziel

Das A und O für Ihre gelingende Kommunikation in der Tagespflege ist die Ausrichtung auf konkrete Ziele. Was wollen wir z. B. in der Übergabe oder mit der Besprechung erreichen? Welches Ergebnis soll nach dem Mitarbeitergespräch vorliegen?

Nur mit einem Ziel vor Augen kann Kommunikation effektiv verlaufen.

Großen Einfluss auf die Qualität Ihrer Besprechungen und Abspracheversuche hat die Zahl der verantwortlichen, mitverantwortlichen, beteiligten Personen, die zu involvieren sind. Schaffen

Sie da, wo es geht, Zuständigkeiten in einer Hand, mit klarer Vertretung und sorgen Sie für eindeutige Regelungen zu den geltenden Prioritäten.



Geplant kommunizieren

Prüfen Sie Ihren Plan, der wichtige und vor allem wiederkehrende Kommunikationspunkte systematisiert. Ist alles zielführend und zeitsparend? Rhythmus, Ziele, Themen, Teilnehmende? Klären Sie die Frage der Hol- und Bringschuld: Welche Informationen werden von Ihnen aktiv an Ihr Team weitergegeben und welche Informationen werden auf Nachfrage/Initiative von Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt? Durch geklärte Erwartungen lässt sich vermeiden, dass sachliche Themen emotional aufgeladen werden.

Reden Sie übers Reden

Suchen Sie regelmäßig die Metakommunikation, das heißt, reden Sie über die Art und Weise, wie intern in der Tagespflege Informationen ausgetauscht und verarbeitet werden. Da das Team einer Tagespflege überschaubar ist, wird ein Strukturierungsbedarf häufig vernachlässigt. Unnötige emotionale Konflikte sind die Folge.

Erläutern Sie, wie ein gelingendes Gespräch aufgebaut wird: Denn ein guter Gesprächseinstieg, der geschickte Einsatz von Fragen und aufmerksames Zuhören wollen gelernt sein! Wir verarbeiten permanent vielfältige Informationen. Sei es der Bericht, den die Fachkraft aktualisiert hat, das E-Mail-



DIE GEGENSEITIGE ANERKENNUNG STEIGERN – ÜBUNGEN FÜR IHR TEAM

Übung 1: Die Kompetenzen-Dusche

Ziel ist es, mit dem Team gemeinsam Kompetenzen austauschen und sie wertzuschätzen. Dabei wird abwechselnd einem Teammitglied alles mitgeteilt, was man an ihm mag, was es unbedingt beibehalten soll, worauf man stolz ist. Dies wird auf einem Flipchart-Bogen festgehalten, in einem freien „Marktplatz“ aufgehängt, nochmals betrachtet und ergänzt. Die Fokussierung auf die Stärken schärft das Auge für die Möglichkeiten, das eigene Selbstbild mit der Fremdwahrnehmung anderer abgleichen und im Team die Stärken bekannt machen.

Übung 2: Worauf bin ich stolz?

Zu Beginn einer Sitzung äußert jedes Teammitglied kurz, auf welche Zielerreichung in der vergangenen Woche es stolz ist und was ihm besonders gut gelungen ist.

Übung 3: Lästern

Alle notieren für sich, was sie gerade zu lästern haben (was stört, ärgert, worunter sie leiden). Dann soll sich jeder überlegen, warum diese Gefühle da sind und was sie mit einem selbst zu tun haben. Danach wird notiert, was man sich anstelle der Lästereien denn wünschen würde. Und erst das wird transparent gemacht.

Erläutern Sie Ihrem Team, wie ein gelingendes Gespräch aufgebaut wird: Denn ein guter Gesprächseinstieg, der geschickte Einsatz von Fragen und aufmerksames Zuhören wollen gelernt sein!

bale und nonverbale Kommunikation im Einklang sein.

5. *Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär:* Eine Kommunikation ist symmetrisch, wenn beide Gesprächspartner auf Augenhöhe sind und nach Verständnis streben. In einer komplementären Kommunikation gibt es stets einen, der die Oberhand sucht, während der andere sich eher unterordnet bzw. unterordnen soll. Machen Sie diese Gesprächsmuster transparent. Sie geschehen oft unbewusst.

Bei allem was Sie in der Kommunikation regeln möchten, achten Sie immer auf die Balance zwischen Sachlichkeit und Emotionalität. Das Gleichgewicht zu halten ist die erfolgreichste Bewegung in der Kommunikation. ✨

Im vierten Teil der Serie „Kommunikation“ geht es in TP 10/2021 dann um das Thema „Wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation“.

Protokoll der letzten Besprechung, die Gesprächsnotiz zur Kundenbeschwerde. Jede Kommunikation sollte die fünf Grundsätze von Watzlawick berücksichtigen:

1. *Man kann nicht nicht kommunizieren:* Ein Mensch ist nicht in der Lage, nicht zu kommunizieren. Auch wenn er kein Wort sagt, nimmt sein Gegenüber Signale auf. Sensibilisieren Sie Ihr Team dafür.
2. *Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt:* Während die Inhaltsebene den Sachinhalt kommuniziert, drückt die Beziehungsebene die Beziehung (Rapport) vom Sender zum Empfänger aus.
3. *Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung:* Jeder Teilnehmer eines Kommunikationsprozesses ist ein Teil der Beziehungsstruktur. Wenn es zu Missverständnissen kommt, nimmt jeder Teilnehmer automatisch an, dass der andere die gleichen Informationen besitzt. Hier kann es schnell zu Problemen und Fehlinterpretationen kommen.
4. *Menschliche Kommunikation findet verbal und nonverbal statt:* Die nonverbale Kommunikation meint die Beziehung zwischen Menschen. Hier geht es um Signale des Körpers und der Mimik. Um eine erfolgreiche Kommunikation zu gewährleisten, muss die ver-