

## **Menschenfreundlich kommunizieren**

### **Das Meiste lässt sich einfach sagen, sodass jeder es verstehen kann**

In einer Leitungsfunktion zu arbeiten, bedeutet oft, am grünen Tisch zu sitzen, wenn man Entscheidungen trifft. Umso wichtiger finde ich es, regelmäßig im Kontakt mit meinen Mitarbeitern zu stehen. Zu hören und zu verstehen, was ihnen in der Arbeit mit unseren Klienten wichtig ist. Sie im Umgang mit den von uns begleiteten Menschen zu erleben und ihre Probleme zu kennen.

Und mindestens einmal im Jahr will ich mit ihnen über ein Thema reden, das für die tägliche Arbeit wichtig ist, aber bei dem es auch um Grundsätzlicheres geht. Deshalb bin ich in diesem Jahr mit dem Thema „Menschenfreundlich kommunizieren“ in meinen Teams gewesen. Die Diskussionen waren für mich – und ich hoffe für meine Mitarbeiter ebenfalls – eine Bereicherung.

<https://blog.vitos.de/vitos-welt/menschenfreundlich-kommunizieren>

### **Unsere authentische Haltung ist unser „Werkzeug“**

Es ging mir nicht darum, neue Erkenntnisse zu vermitteln oder Defizite aufzudecken. Wir kommunizieren menschenfreundlich, mit Respekt vor dem Gegenüber und auf Augenhöhe. Mir ging es darum, das, was wir tun, mal wieder in der Vordergrund zu stellen und ganz nach vorne ins Bewusstsein zu holen: dass wir nämlich mit einer Haltung arbeiten, dass diese Haltung eine menschenfreundliche ist und sich auch und in allererster Linie in der Kommunikation als solche erweist. Mehr noch, dass diese unsere authentische Haltung unser „Werkzeug“ ist: Mit ihr erreichen wir, dass uns unsere Klienten vertrauen. Sie erlaubt uns einen ressourcenorientierten Blick. Durch sie können unsere Klienten ihre Potenziale weiterentwickeln und trotz Beeinträchtigungen ein weitgehend selbstbestimmtes, zufriedenes Leben führen.

Ich glaube, meine Mitarbeiter sehen das genauso. Ich bin jedenfalls mit vielen, wenn nicht neuen, so doch mir seither wieder sehr präsenten Erfahrungen aus den Gesprächen gekommen.

### **Menschenfreundliche Kommunikation ist keineswegs „Freundlichsprechen“**

Zum Beispiel, dass menschenfreundliche Kommunikation keineswegs „Freundlichsprechen“ ist, also durchaus auch Konflikte oder Unangenehmes thematisieren darf oder muss. Genauso wenig ist sie vorgestanzt. Also auch nicht erlernbar im Sinne von einem bestimmten Vokabular. Sie entsteht mit der eigenen inneren Haltung – und an der kann man wiederum arbeiten. Auch dass sie kontextabhängig ist: Was geht mit dem jeweiligen Gegenüber? Das ist in den Diskussionen wieder sehr präsent geworden.

Besonders beeindruckt hat mich der folgende Satz eines Kollegen: „Menschenfreundliche Sprache ist einfache Sprache.“ Wie richtig: Das allermeiste lässt sich einfach und allgemein verständlich sagen, sodass jeder es verstehen kann. Komplizierte Ausdrucksweisen sind dagegen häufig ein (unbewusstes?) Mittel, andere auf Abstand zu halten, sich zu distanzieren.

Und auch das gehört zur menschenfreundlichen Kommunikation: einen Rahmen zu schaffen, in dem Kommunikation stattfinden kann, ohne ständige Unterbrechungen, in einer Atmosphäre, die Wohlfühlen ermöglicht.

Ich hoffe, auch das ist uns in den Teamgesprächen gut gelungen – ich jedenfalls habe mich wohlgefühlt. Was immer mein Thema nächstes Jahr sein wird: Auf diese Gespräche in den Teams freue ich mich schon jetzt.

Bildquelle: Vitos

## **Autorin Ursula Geyer**

Therapeutische Leiterin der begleitenden psychiatrischen Dienste Rheingau.

## **Hintergrund**

Die Vitos GmbH ist die strategische Managementholding von zwölf gemeinnützigen Unternehmen. Alleingesellschafter ist der Landeswohlfahrtsverband Hessen. Diagnostik und Behandlung von Erwachsenen, Kindern und Jugendlichen in psychiatrischen, psychosomatischen und forensisch-psychiatrischen Kliniken ist die Kernaufgabe. 9.750 Mitarbeiter erwirtschaften an 100 Standorten in 60 Orten einen jährlichen Gesamtertrag von 616 Mio. Euro, behandeln 44.000 Patienten stationär/teilstationär und 177.000 ambulant. Mit 3.500 Betten/Plätzen ist der Konzern Hessens größter Anbieter für die ambulante, teil- und vollstationäre Behandlung psychisch kranker Menschen. In den Einrichtungen für Menschen mit geistiger bzw. seelischer Behinderung und der Jugendhilfe stehen insgesamt 2.400 Plätze bereit. Die Fachkliniken für Neurologie und Orthopädie haben gemeinsam 300 Betten.