



Kath. Kirchengemeindeverband Radevormwald-Hückeswagen

Kommunikationsleitfaden

Für den Umgang aller Menschen (m/w/d), die in der Pfarreiengemeinschaft Radevormwald-Hückeswagen tätig sind.

1. **Direkte Kommunikation:**

Jeder spricht über Unklarheiten, Schwierigkeiten, Zuständigkeiten mit der Person, die dafür verantwortlich ist.

2. **Beschwerden über abwesende Dritte**

Beschwerden über Dritte, die nicht anwesend sind, werden freundlich abgelehnt, ggf. mit Verweis auf diesen Kommunikationsleitfaden.

Gespräche über nicht anwesende Personen und deren Anliegen werden vermieden.

3. **Beschwerden abkühlen lassen**

Beschwerden werden frühestens nach Ablauf von 24 Stunden geschrieben („eine Nacht drüber schlafen“). Ein Zweizeiler über den Eingang der E-Mail für den Absender wird empfohlen. Zu früh eingereichte Beschwerden werden vom Empfänger zunächst nicht bearbeitet, auf keinen Fall erfolgt eine Antwort innerhalb der 24-stündigen Abkühlzeit. Besteht akuter Handlungsbedarf greifen Sie zum Telefon.

4. **Beschwerden (nach Ablauf von 24 Stunden)**

Beschwerden werden nicht per Email, und schon gar nicht im großen Verteiler geschrieben. Suchen Sie das Gespräch am Telefon oder persönlich.

Ausdrücklich erwünscht ist eine Terminabsprache für dieses Gespräch per Email. („Ich sehe Gesprächsbedarf zum Thema X und möchte diesen Termin ... für ein Telefonat vorschlagen.“)

Manchmal hilft es, seine Beschwerde doch zu formulieren. Schreiben Sie den Text, aber schicken ihn nicht ab! Am nächsten Tag kann dann vielleicht die eine oder andere Formulierung genutzt werden.

5. **Trennung von Sach- und Gefühlsebene**

Versuchen Sie Sach- und Gefühlsebene zu trennen. Sachthemen lassen sich gut per Email klären, Gefühlsthemen erfahrungsgemäß nicht.

Trennen Sie die Beschwerde von der Person, die diese geschrieben hat.

Versuchen Sie den Konflikt, der einer Beschwerde zu Grunde liegt, zu erkennen und nicht zu personalisieren.

6. **Drohungen**

Unterlassen Sie (versteckte) Drohungen („Wenn das nicht so passiert, werde ich alles hinschmeißen.“), denn das erschwert die Lösungsfindung.

7. **Beschwerdeemails mit großem Verteiler**

Beschwerdeemails mit großem Verteiler werden von niemandem beantwortet, schon gar nicht wieder im großen Verteiler. Falls eine solche E-Mail trotz Kommunikationsleitfaden gesendet werden sollte, antworten die Zuständigen zeitnah. (Das Problem wird ernst genommen)

8. **Vermittlung durch Dritte**

Ist eine Klärung im direkten Gespräch nicht möglich, ziehen Sie eine Vertrauensperson hinzu, die von beiden Seiten akzeptiert wird.

9. **E-Mailverkehr**

Bei Anfragen per E-mail wird eine Antwort innerhalb von 3 Tagen empfohlen.

Dieser Leitfaden wurde im Auftrag des pastoralen Teams erarbeitet von:

Herrn Henry Wuttke, Verwaltungsleiter
Frau Jutta Grobe, Präventionsbeauftragte