Diakonische Altenhilfe
Wuppertal

Diakonische Altenhilfe Wuppertal gGmbH
Deweerthstr. 117 · 42107 Wuppertal
Tel. 0202 97444 1431 · Fax 0202 97444 1499
info@altenhilfe-wuppertal.de
www.altenhilfe-wuppertal.de

Diakonische Altenhilfe
Wuppertal

Kommunikations**knigge**

Unser Miteinander im Unternehmen

Kommunikationsknigge? Warum und wofür?

Gute Kommunikation ist die Basis für ein respektvolles, erfolgreiches und motivierendes Miteinander. Sie hilft, Missverständnisse zu vermeiden, Vertrauen aufzubauen und eine offene Unternehmenskultur zu leben. **Wer klar und wertschätzend kommuniziert, erleichtert nicht nur die Zusammenarbeit, sondern trägt auch zur Zufriedenheit und Motivation aller bei.**

Dieser Kommunikationsknigge soll allen Mitarbeitenden als Orientierung dienen, wie wir miteinander umgehen – im direkten Gespräch, am Telefon, per E-Mail oder in digitalen Kanälen. Er zeigt auf, worauf wir im täglichen Austausch achten und wie wir unsere Botschaften so gestalten, dass sie beim Gegenüber ankommen.

Warum ist das wichtig? Weil in einem dynamischen Arbeitsalltag schnell Unklarheiten entstehen können. Ein gemeinsames Verständnis von guter Kommunikation sorgt dafür, dass Informationen zuverlässig fließen und wir uns als Team gegenseitig unterstützen.

So schaffen wir ein Umfeld, in dem wir effizient zusammenarbeiten und gleichzeitig respektvoll miteinander umgehen.

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeine Haltung und Werte
Respekt und Wertschätzung ..... Seite 6/7
Pünktlichkeit ..... Seite 8/9
Verbindlichkeit ..... Seite 10/11
Wertschätzend über Dritte sprechen ..... Seite 12/13
Nachfragen ist kein Zeichen von Schwäche ..... Seite 14/15
Klar und sachlich kommunizieren ..... Seite 16/17

2. Verhalten im persönlichen Kontakt
Zuhören ..... Seite 18/19
Grüßen ..... Seite 20/21
Auftreten ..... Seite 22/23
Kleidung & Körperpflege ..... Seite 24/25

3. Verhalten im Arbeitsumfeld
Handynutzung ..... Seite 26/27

4. Kommunikation bei Telefonaten
Telefonknigge ..... Seite 28/29

5. E-Mail- und Schriftverkehr
Anrede, Betreff & Antwortzeit ..... Seite 30/31

6. Externer Kontakt
Gastgeberrolle ..... Seite 32/33
Der vorzeigbare Arbeitsplatz ..... Seite 34/35

7. Nonverbale Kommunikation
Körpersprache & Augenkontakt ..... Seite 36/37
Ablenkung vermeiden ..... Seite 38/39

8. Kommunikation in Stresssituationen
Ruhe bewahren ..... Seite 40/41
Offen kommunizieren statt blockieren ..... Seite 42/43

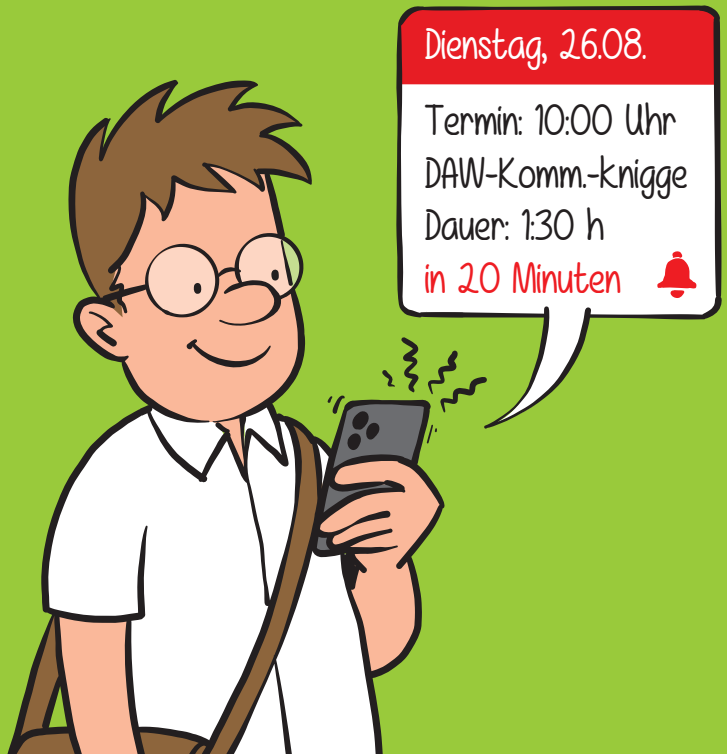
9. Vertraulichkeit und Datenschutz
Diskretion wahren ..... Seite 44/45
Daten schützen ..... Seite 46/47

10. Auf einen Blick
Die wichtigsten Grundsätze ..... Seite 48/49
Wir sind alle das Gesicht unseres Unternehmens ..... Seite 50/51

Allgemeine Haltung und Werte

Respekt & Wertschätzung:

- ✓ Jeder Kontakt, ob intern oder extern, basiert auf gegenseitigem Respekt
- ✓ Leistungen anderer wertschätzen
- ✗ Negative Kommentare vermeiden



Allgemeine Haltung und Werte

Pünktlichkeit:

- ✓ Termine rechtzeitig wahrnehmen
- ✓ Verspätungen sofort ankündigen
- ✓ Puffer einbauen & Wege berechnen
- ✗ Nicht auf den „letzten Drücker“

Allgemeine Haltung und Werte

Verbindlichkeit:

- ✓ Versprechen verbindlich umsetzen
- ✓ Auf Nachfragen reagieren
- ✓ Absprachen termingerecht einhalten
- ✗ Nicht unzuverlässig sein

Allgemeine Haltung und Werte

Wertschätzend über Dritte sprechen:

- ✓ Freundlich über Dritte sprechen
- ✓ Kritik nur sachlich äußern
- ✗ Nicht Lästern / Gerüchte verbreiten

Allgemeine Haltung und Werte

Nachfragen ist kein Zeichen von Schwäche:

- ✓ Unklare Infos hinterfragen
- ✓ Offenes Interesse zeigen
- ✗ Nicht so tun, als wüsste man alles

Allgemeine Haltung und Werte

Klar und sachlich kommunizieren:

- ✓ Kurze Sätze verwenden
- ✓ Ruhig und deutlich sprechen
- ✗ Kein Kauderwelsch

Verhalten im persönlichen Kontakt

Zuhören:

- ✓ Aktives & aufmerksames Zuhören
- ✓ Gesprächspartner ausreden lassen
- ✓ Blickkontakt halten
- ✗ Nicht abwesend wirken

Verhalten im persönlichen Kontakt

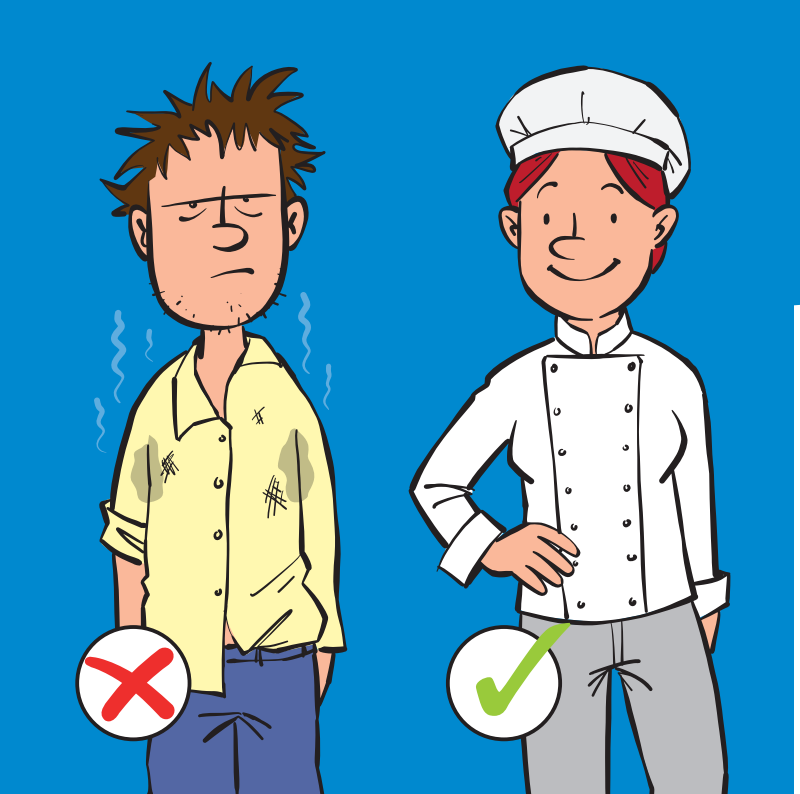
Grüßen:

- ✓ Freundliche Begrüßung und Verabschiedung mit einem Lächeln
- ✓ Passende Anrede wählen
- ✗ Nicht ignorieren und schweigen

Verhalten im persönlichen Kontakt

Auftreten:

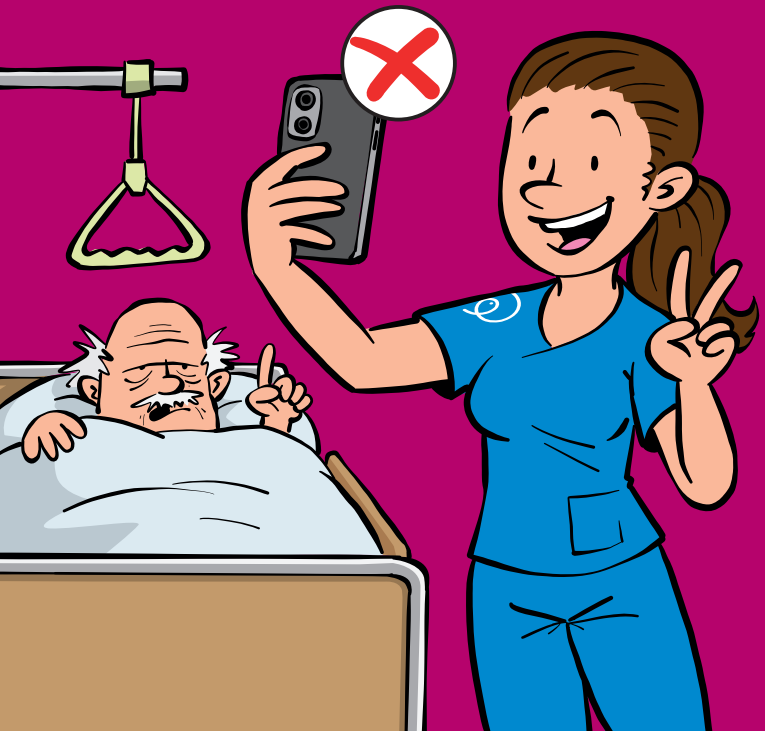
- ✓ Offene Körpersprache
- ✓ Freundliche und positive Mimik
- ✗ Keine verschränkten Arme



Verhalten im persönlichen Kontakt

Kleidung & Körperpflege:

- Gepflegte & saubere Kleidung
- Gemäß Anlass & Zielgruppe kleiden
- Auf Körperhygiene achten
- Dezenter Umgang mit Düften



Verhalten im Arbeitsumfeld

Handynutzung:

- ✓ **Das Telefon möglichst lautlos stellen**
- ✗ **Keine privaten Telefonate oder Social-Media-Nutzung während der Arbeitszeit** (außer in Pausen)

Kommunikation im Telefonat

Telefonknigge:

Tipp: Notizen machen!

- **Begrüßung mit Namen:**
  „Guten Tag, [Unternehmen/Abteilung], [eigener Name] am Apparat.“
- **Freundlicher Ton / deutlich sprechen**
- **Lächeln hört man am Telefon**

E-Mail- und Schriftverkehr

Anrede, Betreff & Antwort:

- ✓ **Klare Betreffzeile wählen**
- ✓ **Höfliche, persönliche Anrede nutzen**
- ✓ **Immer auf E-Mails antworten**
  (innerhalb 24h wünschenswert)

Externer Kontakt

Gastgeberrolle:

- ✓ Freundliche Begrüßung, Begleitung und Verabschiedung
- ✓ Hilfe aktiv anbieten
- ✗ Gäste nicht ignorieren / alleine lassen

Externer Kontakt

Vorzeigbarer Arbeitsplatz:

- ✓ Arbeitsplatz ordentlich halten
- ✓ Sauberkeit beachten
- ✓ Unterlagen / Ablage strukturieren
- ✗ Chaos vermeiden

Nonverbale Kommunikation

Körpersprache & Augenkontakt:

- ✓ Blickkontakt halten
- ✓ Aufrechte Haltung & offene Gestik
- ✗ Nicht abgewandt wirken

Nonverbale Kommunikation

Ablenkung vermeiden

- ✓ Fokus auf das Gespräch
- ✓ Handy weglegen
- ✓ Unruhe vermeiden
- ✗ Keine Nebenbeschäftigungen

Kommunikation in Stresssituationen

Ruhe bewahren

- ✓ Tief durchatmen
- ✓ Gelassen reagieren
- ✓ Klar im Kopf bleiben
- ✗ Nicht in Hektik verfallen

Kommunikation in Stresssituationen

Offen kommunizieren statt blockieren

- ✓ Probleme offen ansprechen
- ✓ Gemeinsam nach Lösungen suchen
- ✗ Nicht schweigen oder mauern

Vertraulichkeit und Datenschutz

Diskretion wahren

- ✓ Gespräche vertraulich behandeln
- ✓ Sensible Infos schützen
- ✓ Schweigepflicht beachten
- ✗ Interna nicht weitertratschen

Vertraulichkeit und Datenschutz

Daten schützen

- ✓ Passwörter sichern
- ✓ Daten vertraulich behandeln
- ✓ Zugänge schützen
- ✗ PCs nicht ungesichert offen lassen

Auf einen Blick

Die wichtigsten Grundsätze

1. **Höflichkeit:**
   Bitte, Danke, Grüßen – immer selbstverständlich.
2. **Pünktlichkeit:**
   Ein Zeichen von Respekt gegenüber anderen.
3. **Aktives Zuhören:**
   Den anderen ausreden lassen.
4. **Klarheit:**
   Verständlich und auf den Punkt kommunizieren.
5. **Vertraulichkeit:**
   Sensible Informationen schützen.
6. **Digitale Etikette:**
   Auch online gelten Anstand und Respekt.
7. **Feedback:**
   Konstruktiv geben und annehmen.
8. **Konflikte:**
   Direkt, respektvoll & lösungsorientiert ansprechen.
9. **Repräsentieren:**
   Wir sind alle das Gesicht unseres Unternehmens.
10. **Gemeinsam besser:**
    Jeder trägt zu einer guten Kommunikation bei.

Wir sind alle das Gesicht unseres Unternehmens