



**CCR** Unternehmensberatung  
im Gesundheitswesen

**Carola Reiner**

**kompas** Präsenz- und  
Fernlernen



Deutsche Juniorenmeisterschaft  
Hauswirtschaft  
22.03.-23.03.2024  
Akademie für Landbau und Hauswirtschaft in Kupferzell, Baden Württemberg

„Update für das Betriebssystem Hauswirtschaft“

Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe **MdH** e.V. | [www.bundesverband-hauswirtschaft.de](http://www.bundesverband-hauswirtschaft.de)

1



**CCR** Unternehmensberatung  
im Gesundheitswesen



**kompas** Präsenz- und  
Fernlernen

# Herzlich willkommen!

Das hast Du mir (so) nicht gesagt!

Kommunikation zur Verbesserung der  
Dienstleistung

**Carola Reiner**

2

Darf ich über mich sprechen:

**Carola Reiner**

- HBL, QM-Beauftragte für soziale Einrichtungen
- Fachwirtin für Reinigungs- und Hygienemanagement
- Geprüfte Desinfektorin
- EcoCleaner Master-Trainerin

**Worüber sprechen wir heute?**

- „Sprich, damit ich dich sehe.“  
Woher bekommen wir die Informationen, die wir brauchen?
- „Das hat mir niemand gesagt!“  
Wie sprechen wir miteinander?
- „Tu Gutes und rede darüber“  
Woher wissen die Anderen, was wir können?

## Sprich, damit ich dich sehe.

### Das Dilemma eines Küchenleiters

#### Was hätte ihm geholfen?

- Biografiebogen
- Erstgespräch
- Gespräch mit (Heim)Beirat, mit Angehörigen
- Hauswirtschaftsvisite
- Informationen anderer Abteilungen

## Sprich, damit ich dich sehe.

### Informationsaustausch

- Bereichsleitungstreffen
- Teamgespräche
- Qualitätszirkel
- „Montagsgespräch“
- tägliche Blitzrunde
- Übergabebuch

## Das hat mir niemand gesagt!

Manchmal verstehen wir Dinge anders, als sie gemeint waren.

Nach Friedemann Schulz von Thun liegt das daran, dass wir eine Nachricht immer auf vier verschiedene Weisen hören, quasi auf vier Ohren:

- dem **Sach-Ohr**
- dem **Selbstoffenbarungs-Ohr**
- dem **Beziehungs-Ohr**
- dem **Appell-Ohr**

## Das hat mir niemand gesagt!

Hören wir auf dem **Sach-Ohr**,  
hören wir ausschließlich **den sachlichen Inhalt**  
der Nachricht,  
ohne etwas in die Nachricht hineinzuzinterpretieren.

Das geschieht recht selten.

## Das hat mir niemand gesagt!

Hören wir auf dem **Selbstoffenbarungs-Ohr**,  
dann hören wir vor allem, **wie unser Gegenüber  
selbst** zu der Nachricht steht, die er uns mitgeteilt hat.

Ob er das gut, schlecht, ärgerlich, lustig etc. findet.

## Das hat mir niemand gesagt!

Auf dem **Beziehungs-Ohr** wird uns deutlich,  
**in welcher Beziehung** wir zum Sender der Nachricht  
stehen.

Handelt es sich um unsere Vorgesetzte?

Ist es eine Respektsperson?

Oder sind wir gleichgestellt?

## Das hat mir niemand gesagt!

Auf dem **Appell-Ohr** schließlich fühlen wir uns  
**aufgefordert, zu reagieren,**  
etwas zu tun oder zu unterlassen.

Selbst wenn dies gar nicht ausgesprochen wurde.

## Das hat mir niemand gesagt!

Sehr häufig hören wir hauptsächlich auf dem Appell-Ohr und fühlen uns  
aufgefordert, etwas zu tun, obwohl dies gar nicht die Absicht des Senders der  
Nachricht war.

Manchmal kommt noch das Beziehungsohr dazu und wir reagieren verärgert, weil  
uns jemand scheinbar eine Arbeit aufträgt, der gar nicht dazu berechtigt scheint,  
weil er / sie ein\*e Kolleg\*in (also gleichgestellt) oder eine Person aus einer anderen  
Abteilung ist.

„Du hast mir gar nichts zu sagen!“

## Das hat mir niemand gesagt!

Fatal kann es werden, wenn der Sender der Nachricht davon ausgeht, dass das, was er sagt, als Appell verstanden wird, der Empfänger aber auf dem Sachohr hört und sich gar nicht angesprochen fühlt.

Dann ist Ärger vorprogrammiert:

„Das hat mir niemand gesagt, dass ich das tun soll!“

Dagegen helfen nur klare Kommunikationsregeln.

## Das hat mir niemand gesagt!

- kein „man“, kein „es“, kein „wir“
- kein „müsste“, kein „sollte“, kein „könnte“
- kein „vielleicht“, kein „eventuell“, kein „eigentlich“
- konkrete Fragen stellen – aber immer nur eine auf einmal
- konkrete Termine vereinbaren
- keine „ja, aber...“-Antworten
- „wieso“, „weshalb“, „warum“ gehören in die Sesamstraße
- jeder Mensch hat – aus seiner Sicht gesehen – recht

## Das hat mir niemand gesagt!

Einen jungen Menschen ärgert es, wenn eine Arbeit aufgrund mangelnder Kommunikation  
doppelt gemacht werden muss,

**einen älteren Menschen zermüht es!**

## Tu Gutes und rede darüber

Das Dilemma eines anderen Küchenleiters

Was hätte ihm geholfen?

- Bereichsleitungstreffen
- Teamgespräche
- **Qualitätszirkel**
- „Montagsgespräch“
- tägliche Blitzrunde
- Übergabebuch

**Ernährungszirkel:**

Küchenleitung, PDL

hws. WB-MA, Küchen-MA, Pflege-MA

Logopädin (extern)

legen Standards fest

führen Fallbesprechungen durch



## Tu Gutes und rede darüber

Wissenstransfer von Älteren an Jüngere

- ✓ altersgemischte Teams
- ✓ Mentorenprogramm, Einarbeitungscoach
- ✓ Mitarbeit in Qualitätszirkeln, Projekten etc.
- ✓ Erstellen von Aufgabenbeschreibungen, Prozessbeschreibungen etc. durch Ältere
- ✓ „Memoirenbuch“

17

## Tu Gutes und rede darüber

Das Dilemma der Hauswirtschaft:

Wir wünschen uns Anerkennung  
und Wertschätzung,  
tun aber selbst wenig dafür.



18

## Tu Gutes und rede darüber

Machen Sie Ihre Hauswirtschaft sichtbar und mischen Sie sich ein!

- ✓ in der Hauszeitung
- ✓ auf der Website Ihrer Einrichtung
- ✓ am „schwarzen Brett“
- ✓ bei Hausführungen
- ✓ bei Planungsgesprächen
- ✓ durch Aktionen

.....

# Vielen Dank!

Lassen Sie uns weiter reden....

**Carola Reiner**

