

BETRIEBLICHE KOMMUNIKATIONSMATRIX

„Wer redet wo mit wem was?“

Ein gut funktionierender Informationsfluss ist für eine Organisation Garant für Qualität. Gemeint ist nicht allein die Qualität der Arbeit – die Pflegequalität, sondern ebenso die des Betriebsklimas.

Kommunikation ist die „Lebensader“ eines Betriebes. Hier ergeben sich Fragen, wie: „Wo gibt es Informationsfluten, die nicht weiter geleitet werden?“, „Wo versickern Informationen?“, „Wo entsteht ein Informationsstau?“, „Welche Bereiche sind vom Kommunikationsfluss abgeschnitten?“.

Ein einfache Tabelle reicht aus, die Informationswege mit internen und externen Akteurinnen und Akteuren zu reflektieren: Wer erhält von wem, zu welchem Zeitpunkt Informationen? Über welches Medium geschieht dies und wie werden Inhalte dokumentiert oder protokolliert?

Genauso entscheidend für den Erfolg der Arbeit ist die Kommunikations- und Besprechungskultur: Hierarchie- und berufsgruppenübergreifender Austausch hat nicht allein die breite Streuung von Informationen zur Folge, sondern stärkt vielmehr auch das „Wir-Gefühl“. Im Rahmen von Fallbesprechungen oder Kollegialer Beratung werden Entscheidungen und Verantwortung auf mehrere Schultern verteilt, so dass der individuelle Druck minimiert wird.

Kurze Blicklicht-Runden sind hilfreich, aktuelle Befindlichkeiten einzuschätzen und zu reagieren, bevor es zu Störungen kommt. Gut informierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich gehört und wahrgenommen fühlen, haben höhere Arbeitszufriedenheit. Für Betriebe stellt reflektierter und wertschätzender Umgang mit Kommunikation und Information ein Instrument der Mitarbeiterbindung dar.