

Worte mit Wirkung

WIE SIE DIE ANSTEHENDEN VERÄNDERUNGEN KLAR UND VERSTÄNDLICH VERMITTELN



FOTO: FOTOLIA/SERGEY NIVENIS

Die wesentlichen Veränderungen des zweiten Pflegestärkungsgesetzes (PSG II) werden ab 2017 umgesetzt. Alle Informationen dazu sind eingesammelt, die Strategien entwickelt und die Ziele nehmen Formen an. Anders als einige meiner Beraterkollegen halte ich jetzt den Zeitpunkt für gekommen, die Mitarbeitenden im Pflegedienst zu informieren und zu beteiligen. Das heißt, dass die Kommunikationsdichte zunimmt. Strategiesitzungen, Teambesprechungen und Einzelgespräche dicht auf dicht folgen.

SPRACHE IST EIN WESENTLICHES ELEMENT DER FÜHRUNG

Um die Veränderungen reibungslos in den Arbeitsprozess zu integrieren, ist es wichtig, in der Führungssprache glaubwürdig, authentisch, klar und überzeugend zu sein. Denn jedes Wort, jede Betonung und jeder nonverbale Ausdruck schafft eigene Wirklichkeiten.

Es gibt eine Sprache, die aufbaut und motiviert und es gibt eine Sprache, die Kraft und Zeit kostet. Es ist ein Unterschied, ob Sie von Belastung, Personalmangel und Schwierigkeiten reden oder von Plänen, Lösungen und Möglichkeiten.

WIRKUNGSVOLLE RHETORIK

Die Sprachwissenschaft befasst sich unter anderem damit, wie Wörter interpretiert und im Gehirn abgebildet werden. Wirksame Sprache muss verständlich, mitreißend, überzeugend und optimistisch sein. Damit alle verstehen worum es geht, was zu tun ist und welche Ziele erreicht werden sollen:

- sprechen Sie kurze Sätze,
- wählen Sie einfache Worte und
- wiederholen Sie wichtige Botschaften.

Mitreißend wirken Sie, wenn

- Sie das zu erreichende Ziel lebendig und bildhaft beschreiben,

- alle das Gefühl bekommen, ihren Teil dazu beitragen zu können und
- Sie deutlich vermitteln, dass Sie an die Fähigkeiten Ihrer Mitarbeitenden glauben.

Überzeugen Sie

- mit belegbaren Beweisen; Zahlen, Daten und Fakten,
- logisch schlüssigen Argumenten sowie
- einer Vor- und Nachteilsbetrachtung zu beschlossenen Vorgehensweisen.

BESSER OPTIMISTISCH SEIN ALS NEGATIV

Wenn Sie wollen, dass Ihr Personal Energiereserven mobilisiert, dann verwenden Sie optimistische Worte. Statt: „Wir sind gar nicht so schlecht!“ ist es wirksamer: „Im Bereich Kundenzufriedenheit sind wir richtig gut!“ Statt: „Es ist schwierig, gutes Personal zu finden!“ ist es wirksamer: „Wir erarbeiten eine Strategie, wie wir gutes Personal finden!“

Sätze erzeugen Bilder, Gefühle und neuronale Verknüpfungen im Gehirn. Wörter wie schlecht, problematisch und schwierig wirken schwer, ermüdend und kräftezehrend. Deshalb ist es wichtig, dass Sie in Lösungen denken. Dann werden Sie auch Lösungen finden.

AUTHENTIZITÄT IST HILFREICH

Authentisch zu sein bedeutet, man selbst zu sein. Sind Führungskräfte Bedenkensträger, die ihren Mitarbeitenden nicht viel zutrauen, dann wirken sie nicht authentisch, wenn sie plötzlich mitreißend und optimistisch sprechen.

Bevor Sie also das Wort ergreifen, machen Sie sich bewusst, welche Gefühle und Motive Sie bewegen, wenn es um das Thema Veränderungen im Zuge des PSG II geht. Und wenn Sie ein unerschütterliches Vertrauen in die Erreichbarkeit Ihrer Ziele entwickelt haben, dann finden Sie mit hoher Authentizität auch optimistische, verständliche und überzeugende Worte.

SPRECHEN SIE WIRKSAM

1. VERSTÄNDLICH

statt: Eigentlich sollten wir überlegen, wer die Terminvereinbarung übernimmt.

wirksamer: Welche Vorteile hat es, wenn unsere Verwaltungskraft die Terminvereinbarung übernimmt?

2. MITREISSEND

statt: Ich frage mich, ob wir das mit dem vorhandenen Personal stemmen können?

wirksamer: Ich bin zuversichtlich, dass uns die Umsetzung gelingt.

3. ÜBERZEUGEND

statt: Wir müssen unsere Umsätze steigern

wirksamer: Wenn jeder über Mehrbedarf informiert, erhöhen wir den Umsatz um bis zu 5%.

4. OPTIMISTISCH

statt: Da müssen wir in den sauren Apfel beißen

wirksamer: Jetzt machen wir das Beste daraus.

Die Rubrik betreuen im monatlichen Wechsel die Steuerberater und Betriebswirte Rainer Berg, Berlin, und Monika Bohmann-Laing, Garrel, sowie Personalcoach Claudia Henrichs, Köln.

CLAUDIA HENRICHS
consulting - team,
unternehmensberatung für
personalentwicklung
claudia.henrichs@chc-team.de
www.ambulante-PFLEGE-verkaufen.de

