

Leitbild Kommunikation

Kommunikation lebt davon, dass Botschaften und Inhalte von einer Seite gesendet und von der anderen Seite empfangen werden. Es kommt dabei vor, dass Kommuniziertes nicht oder nicht richtig empfangen wird, weil es als respektlos, schwierig verständlich oder ausgrenzend empfunden wird.

Unsere Kommunikation soll stets leicht verständlich und wertschätzend sein. Alle Menschen müssen sich angesprochen und mitgenommen fühlen. Deshalb arbeiten wir kreativ mit Sprache und wissen, dass Sprachwandel ein natürlicher und fortlaufender Prozess ist.

Ziel des Leitbildes Kommunikation ist es, ein gemeinsames Verständnis von guter Kommunikation zu schaffen, das von allen verbindlich gelebt wird. Das Leitbild gilt sowohl für die Kommunikation nach innen als auch nach außen. Es soll auch dazu ermuntern, eine dem Leitbild entsprechende Kommunikation aktiv einzufordern, wenn sie von diesem Leitbild abweicht.

Zu diesen Leitsätzen stehen wir:

Wir kommunizieren wertschätzend

Wir drücken uns so aus, dass wir alle Menschen in unsere Kommunikation einschließen, unabhängig von Geschlecht, Alter, sexueller Orientierung, Kultur oder ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung oder weiterer Differenzierungsmöglichkeiten.

Wir vermeiden es in unserer Kommunikation (einschließlich Bildern), nur bestimmte Gruppen von Menschen anzusprechen.

Wir reduzieren Barrieren

In unserer Kommunikation achten wir darauf, Barrieren für Menschen mit Beeinträchtigungen erst gar nicht entstehen zu lassen. Machen uns Menschen mit Beeinträchtigungen auf eine Kommunikations-Barriere für sie aufmerksam, tun wir unser Bestes, um diese für sie zu überwinden.

Wir kommunizieren leicht verständlich

Wir wollen alle Menschen ansprechen, egal ob ihnen Sprache leichtfällt oder sie auf eine möglichst einfach formulierte Sprache angewiesen sind. Dies gilt für die Kommunikation in Textform und die mündliche Kommunikation.

Wir achten in Texten darauf, dass sie gut lesbar und auch vorlesbar sind.

Wir verwenden die präzise Verwaltungssprache nur dort, wo es zur rechtlichen Genauigkeit geboten ist.

Wir stellen gelingende Kommunikation in den Mittelpunkt

Es gibt komplexe Gesprächssituationen, in denen mehrere dieser Leitsätze auf vielschichtige Weise zu beachten sind. Gelingt es uns nicht, alle Leitsätze vollständig umzusetzen, wählen wir aus, welcher Leitsatz für eine gelingende Kommunikation notwendig ist.

Wir zeigen gutes Benehmen

Wir drücken Wertschätzung nicht nur durch unsere Sprache, sondern auch durch unser gutes Benehmen aus. Hierunter verstehen wir zum Beispiel:

- Wir gehen freundlich und höflich auf andere zu.
- Wir sind hilfsbereit.
- Wir nutzen die Hilfsbereitschaft anderer nicht aus.
- Wir zeigen ein gepflegtes Erscheinungsbild.
- Wir respektieren den Nahbereich und die Privatsphäre anderer.
- Wir sind pünktlich.
- Wir lassen uns in Gesprächen und Besprechungen nicht durch technische Geräte ablenken.

**Hilfen zur praktischen
Umsetzung finden sich
auf den nächsten Seiten.**

Praxishilfen Kommunikation

Geschlecht

Allgemeines

Wir verwenden primär geschlechterumfassende Formulierungen. Wo dies nicht gelingt, greifen wir auf Doppelnennungen oder den Genderstern zurück. Die Doppelnennung meint Mann und Frau, der Genderstern meint alle Geschlechter.

Vorangestellte Hinweise, dass bei nachfolgenden Formulierungen alle Geschlechter mitgemeint sind, verwenden wir nicht.

Geschlechterumfassende Formulierungen:

| | | |
|------------------------------|-------|----------------------------|
| Mitarbeitende | statt | Mitarbeiter |
| Leitung | statt | Leiter |
| Alle | statt | Jeder |
| Wer sich bewirbt, sollte ... | statt | Bewerber sollten... |
| Schiedsperson | statt | Schiedsman |
| Sie müssen ... | statt | Die Mitarbeiter müssen ... |
| Kosten für Rechtsvertretung | statt | Anwaltskosten |
| Elternteil | statt | Mutter/Vater |
| Zigarettenpause | statt | Raucherpause |

Weitere Beispiele finden Sie unter www.geschicktgender.de

Genderstern oder Doppelnennungen:

Im allgemeinen Schriftverkehr wird zwischen den beiden Alternativen Doppelnennung oder Genderstern ausgewählt. Denn die Mitarbeitenden entscheiden selbst, ob sie die grammatikalische Korrektheit oder die sprachliche Adressierung der geschlechtlich diversen Menschen vorziehen.

Richtet sich eine Information oder ein Schriftverkehr an viele Personen, wird einheitlich die Variante mit Genderstern verwendet. Dies gilt insbesondere:

- in der Öffentlichkeitsarbeit und dem Marketing,
- in Flyern,
- bei Hauswurfsendungen und Massenbriefen,
- bei Satzungen,
- bei Dienstanweisungen.

| | | |
|------------------------------|------|---|
| Kolleginnen und Kollegen | oder | der*die Kolleg*in / die Kolleg*innen |
| Einwohnerinnen und Einwohner | oder | der*die Einwohner*in / die Einwohner*innen |
| Ärzte und Ärztinnen | oder | der*die Arzt*Ärztin / die Ärzt*innen |
| Bauern und Bäuerinnen | oder | der*die Bauer*Bäuerin / die Bauern*Bäuerinnen |

Dasselbe gilt, wenn wir über eine konkrete Person in ihrer Funktion schreiben, allerdings mit dem Unterschied, dass wir die zutreffende Geschlechtsbezeichnung wählen, wenn eine geschlechterumfassende Funktionsbezeichnung nicht möglich ist:

| |
|---|
| Susanne Schmidt und Gertrud Grün, Dezernatsleitungen der Bereiche Ordnung und Finanzen, ... |
| Maria Meyer, Erste Beigeordnete, ... |
| Marius Müller, Amtsleitung Umweltamt, ... |
| Markus Marks, Sachgebietsleitung Umwelt, ... |
| Jenny Jansen, Sachbearbeitung Umwelt, ... |

Geschlecht von Institutionen

Institutionen behandeln wir grammatikalisch korrekt:

| |
|--|
| Die Stadt Erkelenz ist eine Arbeitgeberin... |
| Der Verein ist ein Herausgeber... |
| Das Ministerium ist ein Förderer... |

Anträge und Formulare

In Anträgen und Formularen verwenden wir geschlechterumfassende Formulierungen:

| | | |
|--------------------------------------|-------|---------------------|
| Antragstellende Person | statt | Antragsteller |
| Ihre Ansprechperson oder Ihr Kontakt | statt | Ihr Ansprechpartner |

Es dürfen von diesem Grundsatz abweichende Formulare verwendet werden, wenn ein Fachverfahren die Verwendung vorgegebener Formulare erfordert oder eine Formularensammlung einer anderen Stelle verwendet wird.

Stellenausschreibungen

Für Stellenausschreibungen gelten diese allgemeinen Praxishilfen, allerdings wird in der Bezeichnung der Stelle ein „(m/w/d)“ angehängt.

Persönliche Anrede

In der direkten Anrede, auch in Briefen (inkl. Adressfeld) und E-Mails, verwenden wir als Grußformel die persönliche Anrede ohne Geschlechtszuschreibung.

| | | |
|------------------------------------|-------|-----------------------------|
| Guten Tag, Titel Vorname Nachname, | statt | Sehr geehrter/ Sehr geehrte |
|------------------------------------|-------|-----------------------------|

In besonderen Kontexten ist es jedoch unangemessen, eine andere Anrede als „Sehr geehrte Damen und Herren“ oder „Sehr geehrter Herr ...“ bzw. „Sehr geehrte Frau ...“ zu verwenden. In solchen Fällen kann diese Ansprache genutzt werden.

Sach- oder Funktionsbezeichnungen

Zusammengesetzte Wörter behalten wir zur besseren Verständlichkeit und Akzeptanz in gewohnter Weise bei, wenn wir keinen besseren neutralen Begriff finden: Statt Bürgersteig kann Gehweg verwendet werden, das Bürgerbüro bleibt aber Bürgerbüro und wird kein Bürger*innenbüro.

Praxishilfen Kommunikation

Verständliche Sprache

Menschen sind aus vielfältigen Gründen auf eine verständliche Sprache angewiesen. Zum Beispiel, weil für sie Deutsch nicht Muttersprache ist oder sie Betroffene einer Lese-Rechtschreib-Schwäche sind. Wir bilden deshalb kurze Sätze und vermeiden Fachbegriffe:

| | | |
|-------|-------|------------------------|
| Ampel | statt | Lichtsignalanlage |
| mit | statt | unter Zuhilfenahme von |

Ebenso vermeiden wir Fremdwörter gleich welcher Sprache, zum Beispiel Wörter englischen oder lateinischen Ursprungs.

Kultur und ethnische Herkunft

Das besondere Augenmerk auf Kultur oder ethnische Herkunft in einer Gesprächssituation nehmen die Betroffenen teils als Herabwürdigung ihrer Person oder Reduzierung auf ein einziges Wesensmerkmal wahr. Insbesondere den Einstieg in ein Gespräch mit unbekanntem Personen wählen wir deswegen nicht über uns augenfällig erscheinende Merkmale von Kultur oder ethnischer Herkunft (z.B. Dialekt oder Aussehen), sondern bedienen uns der üblichen Themenauswahl für Erstkontakte (z.B. Wetter, Anreise, Wohlbefinden, Anliegen).

Dies bedeutet nicht, dass im vertieften Gespräch aus Interesse an der vermuteten Andersartigkeit des Gegenübers nicht diese Andersartigkeit aufgeschlossen hinterfragt werden darf.

Sexuelle Orientierung

Wir achten darauf, Menschen nicht grundsätzlich mit einer heterosexuellen Orientierung zu verbinden. Insbesondere bei Einladungen verwenden wir deswegen Bezeichnungen, die unabhängig von der sexuellen Orientierung zutreffen:

| | | |
|-----------------------|-------|----------------------|
| Begleitung | statt | Ehemann oder Partner |
| Erziehungsberechtigte | statt | Vater und Mutter |