



# Handbuch der Kommunikation „A bis Z“

## Handbuch Kommunikation

# A bis Z

## A

### **Adresse**

Ohne einen Adresspool ist Kommunikation kaum möglich. Telefonnummern, E-Mail-Adressen – all das ermöglicht euch, den Kontakt mit euren JRKlern zu halten. Doch: Jede Adressdatei müsst ihr pflegen und aktuell halten. Egal mit welchen Unterlagen ihr arbeitet.

### **Anerkennung**

Anerkennung ist wichtig. Egal ob ein Danke oder auch mal eine Kleinigkeit wie z.B. ein paar Gummibärchen. Das motiviert eure Helfer und gibt Energie und Kraft für Neues. Vielleicht denkt ihr vor allem an Weihnachten oder Geburtstagen der einzelnen Helfer daran. Zusätzlich zum DANKE ist vielleicht auch einmal dran, zu loben. Wie häufig gelingt eine Veranstaltung, ein Wettbewerb o.ä. – feiert eure Erfolge. Denn nur zusammen sind wir stark.

### **Argumentation**

Gute Argumente helfen dir, deinen Kommunikationspartner von der Wichtigkeit deines Anliegens zu überzeugen.

### **Ausgrenzung**

Niemand soll ausgegrenzt werden! Im Roten Kreuz ist das schon durch unsere Grundsätze geregelt. So etwas darf einfach nicht passieren. Ausgrenzung bedeutet, dass jemand, unabhängig davon ob absichtlich oder nicht, von bestimmten Dingen oder Aktivitäten ausgeschlossen ist. Beachtet dies bei eurer Kommunikation: Erreicht ihr alle Helfer per E-Mail, oder besitzt nicht jeder eine E-Mail-Adresse? Hat jeder ein Smartphone und kann bei euren Diskussionen in einer WhatsApp-Gruppe teilnehmen? Auch das unabsichtliche Vorenthalten von Information ist Ausgrenzung – und das ist ein absolutes No-Go.

## B

### Berichte

Schreibt Berichte über eure Aktionen um andere daran teilzuhaben und auf euch aufmerksam zu machen. Ein Beispiel könnte folgender Artikel auf einer Website über eine Öffentlichkeitsarbeits-Aktion sein:

*„02.07.15: Besondere Überraschung auf einem Kindergeburtstag. Kennenlernen eines Rettungswagens und erste Hilfe für den Teddy.“*



*Heute durften wir im Rahmen eines Erste Hilfe Kindergeburtstages einen Teddy versorgen. Dank der Mithilfe vieler kleiner äußerst interessierter Helfer konnten wir Teddy erfolgreich versorgen. Das Eis und Rotkreuz-Muffins gehörten selbstverständlich zur Therapie dazu...“*

### Briefe

Auch wenn der Brief in der neueren Zeit eher weniger als Kommunikationsmittel eingesetzt wird, ist er dennoch ein guter Weg, Nachrichten zu übermitteln, und vor allem ein sicherer und persönlicher. Außerdem bedenkt immer: Wer schreibt, der bleibt.

### Besuche in Ortsgruppen

Kontakt zu den Ortsgruppen zu halten, ist entscheidend. Wie sonst kann ein guter Kontakt untereinander entstehen. Deshalb nutzt die Chance und besucht regelmäßig eure Ortsgruppen. Einfach einmal bei einer Gruppenstunde vorbeischauen, plaudern, erzählen, fragen, ob es Wünsche an euch gibt, vielleicht auch Schwierigkeiten, bei denen ihr unterstützen könnt.

## C

### Checkliste

Egal wie ihr es nennt: Checkliste oder ToDo Liste. Diese Listen sind wichtig. Gerade wenn euch im Berufs- oder Schulleben viel im Kopf rum geht, kann euch diese Liste immer helfen an die wichtigen Dinge im JRK zu denken. Pflegt diese Liste und arbeitet sie ab. Vielleicht schafft Ihr euch Listen an, wenn's um wiederkehrende Ereignisse geht, z.B. Wettbewerbe. Unter dem Motto „Wen muss ich wann und wie informieren?“ – einmal notiert, könnt Ihr diese

dann schnell bei der Vorbereitung für Veranstaltung/Sitzungen/Tagungen/Workshops „aus der Tasche ziehen“.

Ein Beispiel für eine Sitzung mit Wahlen:

- Datum festgelegt/Doodle-Link versandt
- Tagesordnungspunkte abgefragt
- Wahlvorschläge abgefragt
- Tagesordnung erstellt
- Fristgerecht (zwei Wochen) eingeladen
- Tagesordnung versandt
- Wahlvorstand angefragt
- Wahlunterlagen vorbereitet

## D

### **Dankeschön**

Siehe Anerkennung.

### **Delegierte**

Delegierte sind wichtig z. B. beim Landesdelegiertentag. Hier vertreten sie euren Kreisverband und können wichtige Dinge im JRK mit lenken und bestimmen. Sie müssen von euch zum richtigen Zeitpunkt schriftlich gemeldet werden.

### **Doodle**

Eine komfortable und vor allem kostenlose Möglichkeit über das Internet zu einem Termin zu finden. Einfach registrieren, Terminvorschläge eingeben und den Mitgliedern den dazugehörigen Link schicken. Jeder Teilnehmer kann dann selbständig dort seine Wunschtermine eintragen. Einfach ausprobieren unter [www.doodle.com](http://www.doodle.com)

### **DRK-Server**

Der DRK-Server ist die Mitgliederverwaltung des Deutschen Roten Kreuzes. Dort werden alle Mitgliedsdaten eines Mitgliedes erfasst und gepflegt. Für die Arbeit der Kreisjugendleitung oder Stellvertretung ist der DRK-Server absolut unverzichtbar.

Mit Hilfe des Systems kann sich die Führungs-/Leitungskraft schnell Übersichten und Auswertungen für eine einfache Arbeit generieren.

Das System wird in der 2. Ausbaustufe mindestens alle Funktionen des HIORG-Servers abbilden können. Dies bedeutet, dass alle Mitglieder auch Zugriff auf den DRK-Server haben werden und sich für Veranstaltungen / Schulungen etc. anmelden können.

Für die Arbeit mit dem DRK Server sollte man eine Schulung besuchen, die vom DRK-Landesverband oder DRK-Kreisverband angeboten wird. Nur so erfahrt Ihr Wichtiges über das Programm und könnt es an vielen praktischen Beispielen ausprobieren.

## E

### **Einladungen**

Einladungen für Sitzungen / Tagungen / Veranstaltungen sollten immer frühzeitig versandt werden. Für verschiedene Sitzungen (z.B. wenn Wahlen vorgesehen sind oder für den LDT) gibt eine mindest Einladungsfrist.

In den Einladungen sollten möglichst alle Tagesordnungspunkte aufgeführt sein, die Ihr besprechen wollt. Nur so können sich die Teilnehmer auf verschiedene Themen vorbereiten und sich dann auch aktiv einbringen.

### **Elternabende/Abende mit Erziehungsberechtigten**

Viele JRK'ler sind minderjährig. Das bedeutet, dass verschiedene rechtliche Grundlagen gelten – eine Voraussetzung für die Mitarbeit im JRK ist, dass die Eltern damit einverstanden sind. Aus diesem Grund: Kommuniziert nicht nur mit den Kindern! Je mehr ihr die Eltern einbindet, desto vertrauenswürdiger werdet ihr und sobald Entscheidungen anstehen (beispielsweise über eine Freizeit), könnt ihr Informationsschreiben oder einen Elternabend organisieren. Hier könnt ihr den Eltern zeigen, was ihre Kinder bei euch machen, was sie dabei lernen und welchen Spaß sie dabei haben. Der Elternabend ermöglicht euch, die Eltern eurer JRK-Kinder kennen zu lernen und die Eltern natürlich auch euch.

### **E-Mail**

Eines der meistgenutzten Kommunikationsmittel der heutigen Zeit. Hierüber wird mittlerweile ein Großteil unserer Kommunikation im Verband abgewickelt. E-Mails sollten gelesen, beantwortet und wenn sie wichtig sind, auch weitergeleitet werden.

Informationen sollten möglichst als PDF Datei angehängt werden. Alle anderen Dateiformen sind von der Größe her nicht für einen Versand als E-Mail geeignet.

### **Externe Kommunikation**

Was ist mit externer Kommunikation gemeint? All die Kontakte, die Ihr zu den Medien, aber auch zu den VIPs und euren Netzwerkpartner habt. Nach außen vertrittet Ihr das Jugendrotkreuz – ihr seid so eine Art „Werbebotschafter“. Und wenn Ihr vom JRK und seinen Aktivitäten, Gruppen begeistert seid, dann „springt“ das auch auf eurer Gegenüber über.

Natürlich gehört es dazu, nach außen über das JRK zu berichten. Ob über eine Veranstaltung, eine Kampagne, eine Aktion, erzählt von all dem. Die Medien sind wie ein Multiplikator. Wenn sie über euch berichten, dann werden andere auf euch aufmerksam. Vielleicht haben die Leser, Zuschauer oder Zuhörer dann selbst Interesse, sich bei euch zu engagieren, zu spenden oder anderweitig zu unterstützen. Nutzt diese Chance und scheut euch nicht, auf die Medien zu zugehen. In der Gruppenleiterausbildung gibt es einen Part, der sich mit der Medienarbeit beschäftigt. Wenn Ihr eine Homepage oder eine facebook-Seite habt, dann informiert auch dort regelmäßig über eure Arbeit. Noch ein Tipp: Als Gruppenleiter steht Ihr nicht allein da. Vielleicht gibt es in euren Kreisen jemanden, der diesen Job „Ansprechpartner für Presse“ gern macht oder schon Erfahrungen hat - sprecht ihn/sie doch einfach an. Und wenn Ihr Hilfe braucht, wendet euch entweder an euren Kreis-, Bezirksverband oder an die Stabsstelle Kommunikation und Verbandsentwicklung im DRK-Landesverband Rheinland-Pfalz.

## F

### Facebook

Facebook ist eine absolut geniale Sache um über seinen Verband andere auf dem Laufenden zu halten bzw. teilhaben zu lassen. Hat natürlich den Nachteil, dass nicht alle sich bei Facebook registrieren wollen.

Kennt Ihr eigentlich die facebook-Seite des JRK Rheinland-Pfalz oder des DRK-Landesverbandes Rheinland-Pfalz? Vielleicht habt Ihr ja Spaß und Interesse bei der community dabei zu sein?

### Feedback

Feedback ist erst einmal eine Rückmeldung. Ob eine Rückmeldung beispielsweise zu einer Veranstaltung oder zu euch als Person, Ihr solltet es immer annehmen. Denn jedes Feedback, egal ob positiv oder eher mal kritisch, hilft z.B. die Planung zukünftiger Veranstaltungen zu optimieren oder über sich und sein Verhalten ein bisschen nachzudenken.

Gebt Ihr selbst einmal Feedback, so nutzt dafür die so genannten „Feedback-Regeln“ bzw. führt sie in eure JRK-Gruppe ein. Denn Ihr wollt ja niemanden verletzen, sondern sinnvoll und positiv Kritik üben. Übrigens freuen sich viele auch einmal über ein positives Feedback.

Solltet ihr beispielsweise eine Übung durchführen, so könnt ihr danach eine Feedback-Runde durchführen. Achtet dabei darauf, dass zunächst die Teilnehmer der Übung zu Wort kommen, denn diese sind erst einmal betroffen und können so in einer ersten Runde ihre Arbeit selbst reflektieren. Hat alles so geklappt, wie man sich das vorgestellt hat? Wo gab es Schwierigkeiten? Würde man im Nachhinein alles noch einmal genau so machen? Wenn hierbei schon Probleme erkannt werden, wurden diese selbst entdeckt und somit im Lernprozess aufgenommen.

Dann geht die offene Feedback-Runde los: Achtet darauf, dass ihr mit einem positiven Aspekt beginnt, sonst kann man schnell das Gehör bei den Betroffenen verlieren und diese demotivieren. Danach kann man positive Kritik üben und mitteilen, was man verbessern könnte oder was einem aufgefallen ist. Zum Schluss bietet es sich an, noch etwas Positives zu nennen, um die Aussprache mit einem guten Gefühl zu beenden. So entsteht bei der nächsten Feedback-Runde auch kein Unmut.

Zusätzlich solltet Ihr beachten, dass Feedback keine Einbahnstraße ist: Jeder darf offen sagen, was er oder sie denkt oder gesehen hat, komplett ungeachtet dessen, ob Dinge tatsächlich so erfolgt sind. Aus diesem Grund ist es auch wichtig, Feedback nicht zu persönlich zu nehmen, weil es eben die persönliche Sichtweise eines jeden Einzelnen darstellt. Jede/r kann über das gegebene Feedback seine eigene Meinung haben und bilden, jedoch diese nicht unreflektiert aussprechen. Schließlich sollte immer der-/diejenige, der/die Feedback erhalten hat, das Wort haben. Allerdings eine Rechtfertigung, Entschuldigung oder Ähnliches erfolgt nicht. Lediglich Fragen zu dem Feedback sind erlaubt. Die-/Derjenige, die/der das Feedback erhalten hat, sollte sich zum Schluss für diese ehrliche Rückmeldung bedanken. So könnt Ihr immer mit sinnvollen und guten Rückmeldungen rechnen.

Des Weiteren gibt es häufig bei Veranstaltungen Feedback-Bögen, die Ihr dazu nutzen könnt, um die Veranstaltung zu reflektieren und in Zukunft zu verbessern. Da ein

Veranstalter bei größeren Events oftmals nicht mit jedem einzelnen Teilnehmer offen sprechen kann, sind diese Bögen ein sehr wichtiges Werkzeug. Aus diesem Grund solltet ihr, falls ihr eine Veranstaltung durchführt, einen sinnvollen Feedback-Bogen entwerfen und jedem Teilnehmer mitgeben, und falls ihr selbst Teilnehmende seid, diese ehrlich und offen auswerten. Da Feedback-Bögen in der Regel anonymisiert sind, könnt ihr hier ehrlich zur Sprache bringen, was euch gestört hat und welche Wünsche ihr künftig habt. Vergesst aber nicht, auch Lob auszusprechen, wenn ihr zufrieden wart.

Die Feedbackregeln:

#### **Für die Geber**

- Formuliert **Ich-Botschaften**. (Ich habe beobachtet..., ich habe dabei gedacht ..., Meine Reaktion war ..., ich würde mir wünschen, wenn ... oder ich hätte mir gewünscht, dass...)
- **Beschreibt** euer Erlebtes, Gesehenes, Beobachtetes – bewertet, interpretiert nicht.
- Seid **konkret** – Beschreibt genau die Situation, die ihr erlebt habt.
- Die Rückmeldung sollte **hilfreich** sein – also für künftiges Verhalten oder Planen einer Veranstaltung helfen.
- Und die Rückmeldung sollte **zeitnah** erfolgen – sucht am besten gleich das Gespräch, sonst ist vieles vergessen und keine/r erinnert sich.

#### **Für die Empfänger**

- Hört **dankbar und lernbereit** zu. Rechtfertigt, verteidigt euch nicht. Und greift euren Geber auch nicht an.
- Wenn ihr etwas nicht versteht, **fragt nach**.
- Und sprecht zum Schluss eurem Feedback-Geber ein **DANKE** aus.

### **Führungszeugnis**

Führungszeugnis ist für euch im Roten Kreuz ganz wichtig. Hier gibt es extra Informationen über das JRK-Referat des DRK-Landesverbandes Rheinland-Pfalz.

### **Fristen**

Eine gute Kommunikation gelingt nur, wenn sich die Kommunikationspartner an Fristen halten. Soll z.B. eine Rückmeldung bis zu einem gewissen Datum erfolgen, müssen bis dahin alle Rückmeldungen eingegangen sein. Denn ansonsten kann der Betroffene nicht weiter damit arbeiten.

## **G**

### **Gesprächsregeln**

Gesprächsregeln sind wichtig, an diese sollte man sich halten. Hier könnt ihr gemeinsam mit eurer Gruppe Regeln ausarbeiten und diese sollten dann im Gruppenraum aufgehängt werden und sollten diese unterschreiben. Ideen könnt ihr euch im Internet holen.

---

## Grammatik

Grammatik ist wichtig, damit andere verstehen, was ihr ihnen übermitteln wollt.

## Gratulation

Erhält ein JRKler eine bestimmte Auszeichnung erhalten oder hat etwas Besonderes geleistet, so solltet ihr ihr/ihm in einem geeigneten Rahmen dafür loben - beispielsweise in der Gruppenstunde oder in einem geeigneten Moment im Gespräch miteinander.

Gratulieren könnt ihr auch bei ganz persönlichen Angelegenheiten wie zum Geburtstag oder zu einem Schulabschluss. Am besten ihr nutzt dafür beispielsweise einen Geburtstagskalender, so vergesst ihr keine/n. Gratulieren ist immer ein guter Moment, um mit euren JRKlern ins Gespräch zu kommen und an ihrem/seinem Leben als Helfer teilzunehmen.

## Gruppenstunde

Gruppenstunde sollten regelmäßig gehalten werden. Diese müssen vor allem gut geplant und koordiniert werden.

## H

### Hilfe

Hilfe könnt ihr euch jederzeit bei der höheren Institution holen. z.B. OV beim KV, KV beim BV, BV beim LV und LV beim GS. Scheut euch nicht, einfach anzurufen oder zu mailen.

### Homepage

Mit einer Homepage kann sich jede Gruppe mittlerweile recht einfach im Internet präsentieren und auf ihre Tätigkeit und Aktionen hinweisen. Es sind jedoch verschiedene Punkte zu beachten, damit die Präsentation auch ein Erfolg wird.

Hier solltet ihr möglichst die vorgefertigten Homepages des DRK-Bundesverbandes nutzen ([www.drk.de](http://www.drk.de)). Diese könnt ihr beim Provider des DRK Netzes kostengünstig einkaufen. Weitere Informationen hierzu gibt's im Internet unter Verantwortlichen zu bestimmen.

Unter [www.jrk-rlp.de](http://www.jrk-rlp.de) findet ihr viele, viele Informationen, die für eure Arbeit vor Ort wichtig sind. Alles z.B. rund um die Kampagnen – also schaut doch regelmäßig drauf und stöbert in den News. Aktuelles findet ihr landesweit auch unter [www.drk-rlp.de](http://www.drk-rlp.de).

## I

### **Ich-Botschaften**

Unser Tipp: Nutzt, vor allem wenn es um kritische Rückmeldungen geht, Ich-Botschaften. Das heißt: Achtet auf eure Formulierungen. Ihr werdet merken, dass der Umgang mit anderen Menschen euch dann manchmal viel leichter fällt. Beispiel: Statt „du hast aber ... gemacht“, „du bist ...“ sendet eher Formulierungen wie: „Ich hätte mir gewünscht, dass...“, oder „Ich bin irritiert, weil ...“ oder „Ich bin traurig/wütend/froh, weil ...“

### **Informationen**

Immer wieder erhaltet Ihr Informationen. Nehmt euch Zeit, diese sorgfältig nach Priorität und Wichtigkeit zu sortieren und dann möglichst schnell weiterzuleiten. Auch hier könnt ihr vorab schon Listen anlegen, damit Ihr wisst: Wenn diese Informationen aus einem bestimmten

Themenfeld kommt, habt Ihr bereits eure Verteilerliste. So könnt Ihr gezielt und einfach, Informationen weiter verteilen.

### **Info-Brief**

Der DRK Landesverband Rheinland-Pfalz versendet regelmäßig einen Info-Brief mit vielen Informationen rund um das Jugendrotkreuz. Dieser Info-Brief ist für alle Führungskräfte des Jugendrotkreuzes und sollte von den jeweiligen JRK Leitern an die Gruppenleiter usw. weitergeleitet werden.

### **Interne Kommunikation**

Interne Kommunikation bedeutet die gesamte Kommunikation innerhalb des Verbandes. Die interne Kommunikation kommt ganz häufig zu kurz, vor allem dann, wenn sie strukturiert vollzogen werden soll. Ihr seid dafür verantwortlich, dass die interne Kommunikation über alle Verbandsebenen hinweg gut funktioniert. Das heißt: Ihr bekommt Informationen, die ihr weiterleiten solltet. Ihr erhaltet Einladungen, worauf ihr antworten solltet. Gebt Feedback, informiert eure JRKler, führt Gespräche, klärt Unstimmigkeiten, holt euch ggf. dazu Hilfe. Bleibt in Kontakt per Telefon, Mail. Und bedenkt bei all dem, der persönliche Kontakt ist der wichtigste. Deshalb überlegt euch ganz konkret, wann ihr wie kommunizieren wollt. Am besten ihr entwickelt einen Jahresplan, in dem ihr fest eintragt:

- Eure Besuche bei den Ortsgruppen
- Eure Kreisausschusssitzungen
- Eure Kreisentscheide
- Die JRK-Landeswettbewerbe
- Den JRK-Landesdelegiertentag
- Ggf. Arbeitsgruppen-Sitzungen
- Weiterleitung der Info-Briefe des JRK-Referates
- News zu Kampagnen, regionalen Entwicklungen

## J

### JA-Sagen

Ein klares Ja ist deutlicher als ein Vielleicht und übermittelt dem Gesprächspartner, dass ihr ihn verstanden habt. Außerdem überbringt ihr dem Gegenüber Sicherheit, dass er sich bei der Erledigung einer Aufgabe auf euch verlassen kann.

### Jahresabschluss-Fest

Solltet in eurem Ortsverein eine solche Feier bereits stattfinden, könnt Ihr daran teilnehmen und eure eigenen Ideen dazu beitragen.

Alternativ könnt ihr auch in eurer JRK-Gruppe eine Jahresabschlussfeier durchführen. Sorgt für einen angenehmen Rahmen, organisiert Essen und Trinken (beispielsweise auch über die JRK-Kinder selbst oder deren Eltern) und bereitet ein Programm vor. Hier könnt ihr

beispielsweise Ehrungen (siehe Gratulation) durchführen, Geschenke verteilen oder das Jahr in Form einer Galerie oder eines Filmes Revue passieren lassen.

Solche Feiern eignen sich, um eure JRKler zu motivieren und einfach DANKE zu sagen für vieles, was die JRK-Gruppe geleistet hat.

### JRK-Tag

Es ist sinnvoll, sich einmal pro Woche einen JRK-Tag zu nehmen. Dieser Tag ist dafür da, dass Ihr konzentriert dran bleibt. Ihr habt immer so viel zu tun und da ist so ein fester Tag einfach sehr hilfreich. Probiert es einfach mal aus

1. Auf einer To Do Liste alles aufschreiben, was euch im Laufe eines Tages bzw. in der Woche alles so einfällt, was gemacht werden muss.
2. Mails, die Ihr bekommt nach Dringlichkeit bearbeiten.

Das heißt entweder auf die To Do Liste setzen für den JRK Tag und der entsprechenden Personen eine Mail schreiben mit dem Text: Danke für deine Mail. Werde diese in den nächsten Tagen beantworten. Oder wenn du Zeit hast, diese direkt beantworten, dies auch bitte direkt innerhalb eines Tages tun.

An eurem JRK Tag könnt Ihr wie folgt vorgehen:

- meine gesammelte To Do Liste nach Dringlichkeit sortieren und abarbeiten
- offene Mails beantworten
- Briefe schreiben
- Telefonate führen
- Jahresplanung aufstellen bzw. im Auge behalten
- am Ende des JRK Tages über die To Do Liste schauen, was gestrichen wurde und was noch offen ist, um die Aufgaben auf die neue Liste zu nehmen.

WICHTIG ist, lasst euch bei eurem JRK Tag nicht stören bzw. ablenken. Bleibt konzentriert bei der Arbeit.

## K

### Kalender

Jeder in einer Leitungsfunktion sollte einen Kalender besitzen. In diesen sind alle Termine einzutragen, welche Ihr habt. Egal ob JRK, privat oder beruflich. Im Rahmen der Jugendleiterausbildung könnt Ihr mehr zur Planung der Arbeit erfahren. Hier bekommt ihr Infos, wie ihr damit umgehen und arbeiten könnt.

Jeder von euch hat immer viele Termine und deshalb ist es so wichtig, möglichst schnell Termine weiterzugeben – ob das landes-, kreisweite Termine sind oder bei euch vor Ort.

### Kampagne

Das JRK hat regelmäßig Kampagnen zu aktuellen Themen, beispielsweise zum Thema Klimaschutz. Üblicherweise informieren eure Leitungskräfte euch darüber. Zusätzlich erhaltet ihr Informationen und Material über die Webseiten und Medien eurer Verbände erhalten. Siehe dazu auch: [www.jrk-rlp.de](http://www.jrk-rlp.de)

Nutzt diese Möglichkeit der Kampagnen, um eure JRKlerr und vielleicht sogar die Öffentlichkeit auf euch und auf aktuelle Themen aufmerksam zu machen!

### Klarheit

Klarheit meint auch „Klartext reden.“ „Redet nicht lange um den Brei herum“, sondern kommt auf den Punkt.

### Kommunikation

Wir kommunizieren jeden Tag. Wir äußern unsere Gedanken, Gefühle, Wünsche. Wir lassen erkennen, ob und wie sehr wir jemanden mögen. Wir zeigen Glück, Unsicherheit, Freude, schlechte Laune. Der Philosoph und Kommunikationswissenschaftler, Paul Watzlawick, sagte einmal „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Auch ohne Worte, allein mit unserem Verhalten, Gesten und Mimik kommunizieren wir.

#### **Alles was wir tun, ist Kommunikation.**

Wir senden ständig verbale und nonverbale, beabsichtigte und unbeabsichtigte Botschaften. Was wir aussprechen, ist nur die Spitze des Eisbergs – je nach Situation macht es nur 7 bis 24 Prozent der Gesamtinformation aus. Morgens überlegen wir, was wir anziehen, suchen etwas heraus, das unser Selbstbild und Selbstwertgefühl widerspiegelt. Unsere Kleidung, Accessoires, Wohnung, Auto – mit all dem teilen wir mit, wie wir uns selbst einschätzen, wie wir gern gesehen und behandelt werden wollen. Wie wir uns bewegen, sprechen, unsere Miene verändern, welche Worte wir wählen, damit drücken wir etwas über unsere Einstellungen und Gefühle aus. Tonfall, Blickkontakt, Körperhaltung, Lautstärke – dies sind alles Hinweise, die anderen helfen, unsere Worte zu interpretieren.

#### **Kommunikation ist keine Einbahnstraße.**

Erfolgreich zu kommunizieren heißt: gute Informationen zu geben und zu erhalten. Natürlich wollen wir klar, fair und überzeugend unseren Standpunkt/Information darstellen. Doch wenn es nur dabei bleibt, ist es ein Monolog. Das heißt: wir müssen auch dem anderen zuhören – nur dann kann ein Gespräch entstehen.

Mit Sicherheit habt Ihr schon einmal festgestellt, dass eure Botschaft anders angekommen ist, als Ihr das beabsichtigt habt. Kennt Ihr das Vier-Schnäbel- und Vier-Ohren-Modell? Der

Kommunikationswissenschaftler, Friedemann Schulz von Thun, hat das so genannte Kommunikationsquadrat entwickelt. Er sagt: Jede Äußerung von uns („Sender“) enthält, egal ob ich das will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig („Schnäbel-Modell“):

- eine Sachinformation (worüber ich informiere)
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)
- und einen Appell (was ich erreichen will)

Und auch beim Zuhörer („Empfänger“) löst unsere Äußerung vier Botschaften aus („Vier-Ohren-Modell“)

- Sachohr: Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?
- Selbstkundgabe-Ohr: Was geht in ihr/ihm vor? Was ist das für eine/r?
- Beziehungs-Ohr: Was hält sie/er von mir? Wie steht sie/er zu mir?
- Appell-Ohr: Was sie/er bei mir erreichen?



Quelle: Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun,

### Zuhören will gelernt sein

Um sicher zugehen, dass ich nichts falsch verstanden habe, in den „falschen Hals“, „falsches Ohr“ bekommen habe, gibt es eine Methode, die es erleichtert, zu überprüfen, ob das, was ich gehört habe, auch von meinem Gesprächspartner so gemeint war: Aktives Zuhören. Beim Aktiven Zuhören versucht Ihr, euch in euren Gesprächspartner einzufühlen, um ihr/ihm in euren Worten wiederzugeben, was Ihr sachlich und auch emotional von ihr/ihm verstanden habt. Das heißt: Ihr taucht dabei in die Gefühls- und Gedankenwelt eures Gegenübers ein, um ihn ganz zu verstehen. Aktiv Zuhören heißt noch nicht Zustimmung. Den Standpunkt eures Gesprächspartners für eine bestimmte Zeit einzunehmen bedeutet nicht gleichzeitig auch seinen Standpunkt zu übernehmen. Aktiv zuhören heißt: zunächst „ganz Ohr“ zu sein, Kernaussagen des anderen in seinen Worten zusammenzufassen und ihm dann „aus dem Herzen“ zu sprechen.

Probiert es doch einfach mal aus! Ihr werdet sicher feststellen, dass dadurch ein besseres Verständnis füreinander entsteht, und statt eines schnellen, oberflächlichen „Schlagabtausches“, mehr Zeit für ein persönliches Gespräch ist und Missverständnisse sich leichter aufklären oder gar nicht zustande kommen.

### Behandle anders so, wie du behandelt werden möchtest.“

Sicherlich kennt jede/r von euch diesen Spruch. Doch was bedeutet er überhaupt? Einfach, dass Menschen dazu neigen, so zu reagieren, wie wir sie behandeln. Unter dem Motto „Wir ernten das, was wir säen.“ Jede/r von uns hat es sicherlich schon einmal erlebt, dass jemand unerwartet zuvorkommend war und sich dessen Freude auf das eigene Wohlbefinden

ausgewirkt hat. Andere beeinflussen uns. Und auch unsere Kommunikation/Verhalten erzeugt beim anderen eine Befindlichkeit.

Das bedeutet: Wenn wir kommunizieren, können wir immer unterschiedlich reagieren. Wir können so unhöflich reagieren, wie wir angesprochen wurden. Wir können aber auch höflich bleiben und den anderen dahin gehend beeinflussen, uns ebenfalls höflich zu begegnen. Es liegt also an uns. Wir können wählen, was wir säen wollen.

### **Kommunikationsverderber sein, ist OUT.**

Wie schnell passiert es, dass wir durch unsere Verhaltensweisen jegliche Kommunikation „verderben“. Sie führen zu Ratespielen, Missverständnissen, Ärger, Frust und Gesprächsabbrüchen. Was sind denn solche „No Go’s“?

- **Sich herablassend benehmen – bewerten**  
Wenn wir uns ein negatives Urteil über jemanden erlauben, dann geschieht das häufig, weil wir uns für etwas Besseres halten. „Von oben herab“ empfindet dies dann meist der „Empfänger“.
- **Ironische Bemerkungen machen**  
Ironische Bemerkungen verhindern oft ein offenes Gespräch. Auch angeblich freundliches Scherzen kann danebengehen und zu verletzenden Gefühlen führen. Es ist einfach besser, das zu sagen, was Ihr wirklich meint, anstatt es in eine ironische Bemerkung zu kleiden.
- **Übertriebene oder unangebrachte Fragen stellen**  
Niemand hat es gern, wenn er verhört, geprüft oder sogar „ausgequetscht“ wird. Wenn Ihr fragt, dann schaut den anderen an, zeigt ihm/ihr, dass Ihr zuhört.
- **Befehlen**  
Befehlen heißt, jemanden eine Anweisung zu geben, die keine Chance zur weiteren Diskussion lässt. Wir reden hier nicht vom Einsatz im Notfall, bei dem es strikte Anweisungen gibt. Jede/r hat das Recht, sich weiter zu informieren, eine Meinung zu bilden. Raum zu haben, um abzulehnen oder gar zuzustimmen. Erklärt doch einfach, warum Ihr zum Beispiel etwas erreichen wollt, warum das ein oder andere gerade jetzt notwendig ist, zu tun oder zu lassen. Auch auf ungebetene Ratschläge solltet Ihr besser verzichten.
- **Vage sein**  
Oftmals kommen wir nicht gleich zur Sache, äußern nicht klar unsere eigene Botschaft oder bekennen uns zu ihr. Unser Gegenüber muss dann herumrätseln, was wir eigentlich meinen oder wollen. Und schon ist es passiert: Viele raten falsch – denn Gedankenlesen ist nicht allzu weit verbreitet.
- **Informationen zurückhalten**  
Manche Menschen verbreiten Informationen unter dem Motto „Nur soviel wie notwendig. Vielleicht hat diese Haltung früher einmal funktioniert – heute müssen wir umfassend informieren, wenn wir unsere Arbeit richtig und erfolgreich machen wollen. Informationen zurückhalten führt viel zu häufig zu Machtspielen, falschen Überlegenheitsgefühlen, anstatt zu einer sinnvollen Kommunikation.

### **Gewaltfreie Kommunikation ist IN.**

Wertschätzender Umgang, mehr Vertrauen in sich selbst und in den anderen, sind Grundvoraussetzung für eine gelingende Kommunikation miteinander. In den 60er Jahren hat der Psychologe Marshall B. Rosenberg das Konzept der so genannten Gewaltfreien

Kommunikation entwickelt. Damals half Rosenberg dabei, die Rassentrennung an amerikanischen Schulen und Institutionen auf friedvollem Wege zu lösen. Und lange Zeit war er auch in Krisengebieten und ökonomisch beteiligten Regionen wie Palästina, Serbien, Ruanda tätig gewesen. Was können wir heute von Rosenberg lernen? Gewaltfreie Kommunikation kann dabei helfen, sich ehrlich, klar auszudrücken und empathisch zu zuhören. Sie ist auf die Bedürfnisse und Gefühle gerichtet, die hinter Handlungen und Konflikten stehen.

Rosenberg nimmt an, dass jeder Mensch gern bereit ist, etwas für einen anderen zu tun, sofern bestimmte Bedingungen erfüllt sind – zum Beispiel eine Anfrage als Bitte zu formulieren und nicht als Forderung. Rosenberg benennt vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte.

*Beobachtung* bedeutet, eine konkrete Handlung zu beschreiben ohne sie zu bewerten oder zu interpretieren.

Die Beobachtung löst *Gefühle* aus, die im Körper wahrnehmbar sind und mit mehreren oder einem ...

*Bedürfnis* in Verbindung steht. Das sind zum Beispiel Sicherheit, Verständnis, Kontakt oder Sinn. Gefühle sind laut Gewaltfreier Kommunikation Ausdruck dessen, ob ein Bedürfnis erfüllt ist oder nicht. Meist steckt genau hinter diesem Bedürfnis auch die kreative Lösung. Aus dem Bedürfnis geht schließlich eine *Bitte* um eine konkrete Handlung im Hier und Jetzt hervor.

In der Gewaltfreien Kommunikation spielen zwei Tiere eine Rolle: der Wolf und die Giraffe. Rosenberg benutzt die beiden Vierbeiner als Symbole, um den Menschen vor Augen zu führen, wie Sprache angreifen und verletzen und wie sie umgekehrt von Gefühlen und Bedürfnissen im positiven Sinne gelenkt werden kann.

- Geleitet von bewertenden und interpretierenden Denken steht der Wolf für unseren 'normalen' Umgangston.
- Die Giraffe indes steht für Kommunikation mit Herz (Sie ist das Landtier mit dem größten Herzen). Die Giraffe ist einfühlsam und bezieht die eigenen Bedürfnisse im Gespräch ein.

Je nachdem, ob man in der „Giraffen- oder Wolfssprache“ spricht, kommen beim Gegenüber andere Botschaften an.

Wolfssprache (W) – Giraffensprache (G):

W: Ich fühle mich von dir im Stich gelassen!

G: Ich bin verzweifelt, weil ich mehr Unterstützung brauche.

W: Ich bin genervt, weil du so lange rumtrödelst.

G: Ich bin genervt, weil ich über meine Zeit selbst bestimmen möchte.

W: Hör mir endlich zu!

G: Kannst Du mir bitte sagen, was Du gehört hast?

W: Du bist ein Egoist!

G: Wenn ich sehe, dass du für dich den Tisch deckst und nicht für die anderen...

W: Ich fühle mich übergangen.

G: Ich bin verzweifelt, weil ich mehr Unterstützung brauche.

W: Ich fühle mich von Ihnen ignoriert.

G: Ich bin unsicher, weil ich gerne beachtet werden möchte.

W: Ich möchte ebenbürtig behandelt werden!

G: Ich bitte Dich, das Honorar 50/50 zu teilen.

Also, was meint Ihr? Passt die Giraffensprache zum JRK? Probiert es doch einfach einmal aus. Übrigens unsere sieben Rotkreuz-Grundsätze passen gut dazu:

Menschlichkeit - Kommunikation mit Herz (von Mensch zu Mensch)  
Unparteilichkeit - Kommunikation mit Respekt vor jedem - unabhängig von Nationalität, Herkunft und Religion

Neutralität - Kommunikation frei von Bewertung  
Unabhängigkeit - Kommunikation in Klarheit und Bewusstheit eines fairen, achtsamen Umgangs miteinander

Freiwilligkeit - Kommunikation frei von Druck, Anordnung, Befehl  
Einheit - Kommunikation mit einer gemeinsamen, wertschätzenden Sprache

Universalität - Kommunikation mit weltumfassender Solidarität füreinander einzustehen

Vielleicht könnt Ihr euch einmal überlegen, welche Rolle die Rotkreuz-Grundsätze in euer Kommunikation vor Ort bedeuten. Auf jeden Fall geht es ja darum, einen lebendigen Kommunikations- und Informationsfluss über alle Gliederungsebene hinweg, ob auf Orts-, Kreis- oder Landesebene, in Gang zu halten.

### **Feedback geben hilft dabei, in Kontakt zu bleiben**

Feedback – Rückmeldung geben: Ihr kennt das bestimmt, Ihr habt JRKler zu einem Event eingeladen, ob Seminar, Gruppenstunde o.ä. und sie melden sich nicht zurück. Ihr seid enttäuscht, wisst nicht, woran Ihr seid, Ihr fragt euch, ist der Zeitpunkt der falsche, ist das Thema das Seminar nicht von Interesse? Und eines Tages, wenn euch das öfter passiert, dass Ihr keine Rückmeldung bekommt, seid Ihr frustriert, verabschiedet euch möglicherweise vom JRK, bietet keine Events mehr an. Und das ist schade.

Jede/r hat ein Bedürfnis danach, zu hören, wie etwas ankommt – egal ob positiv oder negativ. Bei einem negativen Feedback, ist die Sprache das Entscheidende – wie formuliere ich es – mit der gewaltfreien Kommunikation – wertschätzend und mit Respekt. Das heißt: jedes Feedback kann positiv sein. Positiv meint, gemeinsam etwas aufstellen, ausbauen, weiterbauen.

Für ein gutes Feedback gibt es Regeln. Ihr könnt diese in eurer Ortsgruppe selbst entwickeln. Dazu könnt Ihr einfach ein Flipchart-Papier nehmen und als Gruppe notieren, was ist uns im Umgang miteinander wichtig. Einfach mit dem Brainstorming loslegen. Vielleicht braucht Ihr Anregungen, dann findet Ihr hier paar „Feedback-Spielregeln“, die Ihr dann für euch vor Ort „übersetzen“ könnt:

- Sei konkret
- Sei sachlich
- Sei konstruktiv
- Sei realistisch
- Sei zeitnah
- Bleibe bei Ich-Botschaften

- Sei menschlich
- Sei wohlwollend und positiv

### **SO CLEAR auf andere zugehen**

Jede/r von uns kommuniziert oft unbewusst, allein durch ihre/seine Körpersprache. Wir senden nonverbal Botschaften, die unser Gegenüber positiv stimmt, manchmal irritiert oder sogar ärgerlich macht. Deshalb ist es so wichtig, seine eigene Körpersprache zu beobachten und darauf zu achten, dass nonverbal und verbal stimmig sind. Ich kann wertschätzende Worte finden, aber zugleich abschätzig von oben bis unten jemanden anblicken. Das passt nicht zusammen und wirkt damit auch den anderen ungläubwürdig.

SO CLEAR ist eine „Eselsbrücke“, um sich seiner eigenen Körpersprache bewusst zu sein. Beobachtet euch doch einmal selbst oder fragt andere, wie Ihr auf sie wirkt. Passen Worte, Verhalten, Körpersprache zueinander? Bedenkt dabei, dass die Körpersprache kulturell bedingt ist – wir Nordeuropäer beanspruchen einen größeren persönlichen Raum zu anderen Menschen als Südländer und Menschen aus dem mittleren Osten. Probiert es einfach mal aus, wie nah könnt Ihr Verwandte, Freunde, Bekannte, Kollegen, Fremde an euch ranlassen. Es wichtig diesen persönlichen Raum zu wahren.

- S Sitzen, Stehen und dabei den persönlichen Raum wahren
- O Offenheit in Gesichtsausdruck und Bewegungen
- C Centre = Konzentration – Schenkt dem anderen eure Aufmerksamkeit
- L Lehnen – sich nach vorne lehnen, um Aufmerksamkeit zu zeigen – bei einem Winkel von 75 Grad allerdings erhöht es den Druck auf jemanden
- E Eye Contact = Blickkontakt – Blick den anderen an, um ihn zu ermutigen (gilt für die westlichen Kulturen)
- A angemessen – angemessene Fragen stellen bzw. Antworten geben
- R ruhig – entspannte und ausgeglichene Körperhaltung einnehmen

### **Alles paletti?**

Wir kommunizieren zwischen 50 und 75 Prozent eines Arbeitstages miteinander – schriftlich, persönlich, telefonisch. Nur durch Kommunikation können wir viele unserer Ziele und Projekte verwirklichen, Fortschritte erzielen, Erfolge erreichen. Jede/r von euch kennt es, dass die Kommunikation einmal schief läuft. Glücklicherweise können wir es trainieren, gewaltfrei, fair, wertschätzend zu kommunizieren. Dafür braucht es nicht viel – beobachtet doch einfach erst einmal, wie Ihr es macht – privat, im JRK, auf der Arbeit. Und dann fragt doch eure Freunde, Bekannte, „Gruppenkinder“ – bittet sie um ein Feedback – sprecht mit ihnen, wie wichtig es ist, heute wertschätzend und gewaltfrei zu kommunizieren. Vielleicht überlegt Ihr einfach einmal, was die Rotkreuz-Grundsätze für euch bzgl. Kommunikation bedeuten.

Mail doch einmal an das JRK-Referat, was Ihr Euch so dazu überlegt habt? [U.Gaspar@lv-rlp.drk.de](mailto:U.Gaspar@lv-rlp.drk.de) - wir sind gespannt.

## Kreisausschuss

### Planung einer Kreisausschusssitzung (KAS)

Der Kreisausschuss bietet euch die Chance, an einem festen Termin alles Wichtige persönlich zu besprechen. Es ist äußerst wichtig, dass Ihr regelmäßig diese Termine ausrichtet bzw. daran teilnehmt. Folgendes solltet Ihr bei der Planung bedenken:

1. In der JRK Ordnung nachschlagen, wer alles dem KAS angehört. Demnach ist klar, wen Ihr einladen müsst.
2. Die Einladung zur Sitzung muss mindestens 14 Tage vorher bei den JRKlern vorliegen. Egal ob per Post oder per Mail.

Die Einladung sollte eine Tagesordnung haben. Weiterhin sollte ein Datum dabeistehen, bis wann sich die JRKler zurückmelden sollten.

#### Hier ein Beispiel:

Ort, den Datum 2015

#### **Einladung zur JRK-Kreisausschusssitzung am XX. Monat (Jahr)**

Liebe JRK'ler bzw. JRK'lerinnen,  
zur Kreisausschusssitzung am **Samstag, den Datum 2015 um  
14.30 Uhr** laden wir recht herzlich ein.

Wir treffen uns in den DRK Bildungsstätte Schneebergerhof.  
Hier die Adresse für das Navigationssystem:  
Schneebergerhof Hauptstr., 67813 Gerbach.

Für das leibliche Wohl ist gesorgt.

#### **Tagesordnung:**

- Begrüßung, Vorstellungsrunde
- Rückblick auf das Jahr 2014
- Nachlese LDT
- Erweitertes Führungszeugnis
- Neues aus dem Landesverband
- Neues aus den Ortsvereine
- Verschiedenes
- Termine 2015

Wir freuen uns über jeden interessierten Besucher.  
Damit wir besser planen können, bitten wir unbedingt um Rückmeldung über die Anmeldung bzw. Absage bei (JRK KJL)

(Name und Telefonnummer) oder per Mail an XXXXXXXX bis zum Datum 2015.

Viele Grüße  
Unterschrift

3. Wichtig ist, dass die Rückmeldung nur über eine Person läuft, damit diese im Blick hat, wer sich angemeldet hat und wer noch mal „aufgefordert werden müsste“.

---

Eine Erinnerungsmail ist manchmal sinnvoll.

4. Ist der Tagesordnungspunkt „Wahl“ mit dabei, muss diese auch auf der Tagesordnung stehen. GANZ WICHTIG. Hier bitte auch in der Ordnung für „Wahlen und Abwahlen“ nachlesen, was bei der Sitzung zu beachten ist.

## **Kreuz&Quer**

Die Mitgliederzeitschrift des Jugendrotkreuzes Rheinland-Pfalz. Diese Zeitschrift erscheint einmal im Jahr und gibt einen Rückblick über alle Aktivitäten des Jugendrotkreuzes aller Ebenen in Rheinland-Pfalz. Auch über deine Aktivität berichten wir gerne wir brauchen nur einen kurzen Bericht und ein paar Fotos.

Die Redaktion der Kreuz&Quer freut sich über viele Rückmeldungen. Ihr erreicht die Redaktion unter der Mailadresse [jrk@lv-rlp.drk.de](mailto:jrk@lv-rlp.drk.de)

## **Krise**

Wenn Kommunikation misslingt, dann kann es zu einer Krise kommen. Jedoch kann eine Krise auch in der Kommunikation selbst entstehen, zum Beispiel dann, wenn keine Kommunikation mehr stattfindet.

Kommunikation muss fortlaufend sein und auch, wenn Dinge schief laufen, versucht euch an einen gemeinsamen Tisch zu setzen und über die Probleme zu sprechen. Sollte das nicht funktionieren, so könnt ihr euch an einen Moderator oder einen Mediator wenden. Die meisten Probleme lassen sich, wenn man ein wenig ehrlich zu sich selbst ist und offen für Andere ist, vermeiden oder lösen.

Solltet ihr in eurer JRK-Gruppe eine Krise erfahren, weil zum Beispiel etwas Schlimmes passiert ist, so solltet ihr sehr gut darauf achten, was ihr wie an wen kommuniziert, um die Situation nicht noch zu verschlimmern. Gegebenenfalls solltet ihr hier Ratschläge von anderen Führungs- und Leitungskräften einholen. Oder Ihr wendet euch an das JRK-Referat des DRK-Landesverbandes.

## **L**

### **Lachen**

Lachen sollt Ihr jeden Tag ...

### **Landesausschuss**

Aufgabe des JRK-Landesausschusses ist es, über das JRK-Bildungsprogramm, aktuelle Angelegenheiten des JRK zu beraten und zu beschließen. Zudem bereiten die Mitglieder des Landesausschusses den Landesdelegiertentag vor und setzen dessen Beschlüsse um. Sie setzen Arbeitskreise ein, planen und führen Aktionen und Kampagnen durch. Und sie unterbreiten Vorschläge zur Beschaffung und Verwendung finanzieller Mittel für die JRK-Arbeit.

### **Lernen**

Eine gute Kommunikation gelingt nicht sofort. Auch hier gilt die Devise: Learning by doing.

## Landesdelegiertentag

Der Landesdelegiertentag (LDT) ist das höchste beschlussfähige Gremium des JRK in Rheinland-Pfalz. Meist findet er im November statt. Teilnehmende des LDT sind die Delegierten. Der LDT bietet die Chance, auch über den regionalen Tellerrand zu schauen. Hier werden Beschlüsse gefasst und entschieden, wo die künftige „Reise“ des JRK in Rheinland-Pfalz hingeht. Natürlich findet in diesem Rahmen auch die Wahl der JRK-Landesleitung und ein Teil des JRK-Landesausschusses statt. Bis zum LDT ist der JRK-Landesausschuss das höchste Gremium und berät die JRK-Landesleitung.

## M

### Messenger

Messenger ist ein heutzutage sehr beliebtes Kommunikationsmittel: Beachtet jedoch, ob jeder der erreicht werden soll auch erreicht wird, denn nicht jeder ist im Besitz eines Messengers. Außerdem ist dieser Weg der Kommunikation auch nicht wirklich sicher.

### Moderation

Solltet Ihr irgendwann einmal Schwierigkeiten in euer Arbeit bekommen, könnt ihr ein Thema immer mit einem Moderator bearbeiten. Wendet euch dazu entweder an eure Kreisjugend-, Bezirksverbandsleitung oder an das JRK-Referat im DRK-Landesverband Rheinland-Pfalz.

### Mediation

Mediation heißt: Streit-Schlichtung. Wenn ihr mal ein Problem haben solltet z.B. zwischen Gruppen- und oder Jugendleitung, dann holt euch „Hilfe“. Damit ist gemeint eine professionelle Streit-/Schlichtung. Lasst nichts zu lange unausgesprochen. Dieses „kocht“ dann nur hoch und gibt weiteren Stress untereinander. Bei manchen Schwierigkeiten, die man anspricht, kommt es evtl. gar nicht dazu „Hilfe“ von außen annehmen zu müssen. Aber: bei ganz verfahrenen Situationen, kommt man ohne „Hilfe“ von außen nicht weiter. Also scheut euch nicht, nehmt einfach Hilfe von „außen“ an.

### Medien

Die Medien, egal ob Zeitungen, Hörfunk oder Fernsehen sind wichtige Partner für euch. Ihr braucht sie, damit die Bevölkerung über euch JRKler Bescheid weiß. Sorgt also dafür, dass ihr, euer Kreis- oder Ortsverband gute Kontakte zu der Presse pflegt. Ein Tipp: Tragt euch die Namen, Adressen, Telefonnummer, E-Mail in eine Liste ein, so dass Ihr sie immer parat habt. Medien wollen immer viel wissen. Und das ist auch gut so. Aber bedenkt einfach: Es gibt auch Internas, die bei euch zu bleiben haben. Also wählt sorgfältig aus, was Ihr der Presse gegenüber äußern wollt und was nicht. Ihr oder eurer Presse-Ansprechpartner könnt euch, wenn Ihr unsicher seid, auch Unterstützung holen. Wendet euch entweder an euren jeweiligen Bezirksverband, an das JRK-Referat oder die Stabsstelle Kommunikation und Verbandsentwicklung im DRK-Landesverband.

## Missverständnisse

Missverständnisse passieren leider immer wieder in unserer Arbeit. Sollte dies einmal sein, greift einfach zum Telefon und bittet um ein Gespräch. Sollte es euch zu schwer fallen, dann wendet euch doch an einen Moderator oder überlegt gemeinsam mit einem euch vertrauten Menschen, wie es sinnvoll ist, vorzugehen.

## N

### NEIN-Sagen

Siehe JA-Sagen.

### Newsletter

Das JRK-Referat des DRK-Landesverbandes Rheinland-Pfalz verschickt regelmäßig einen Newsletter, den so genannten Info-Brief (Siehe Info-Brief). Lest ihn am besten an eurem JRK-Tag durch und leitet ihn an eure JRK-Kollegen weiter.

## Nonverbale Kommunikation

Manchmal seid Ihr sicherlich verwundert, wie Menschen auf euch reagieren. Ihr hattet gedacht, alles ist klar. Und müsst Ihr feststellen, irgendetwas stimmt nicht. Eure Gestik, Mimik spricht für sich und kann manchmal völlig konträr zu eurem Gesagten stehen. Also achtet darauf, wie und in welcher Haltung Ihr sprecht. Passt das zueinander. Siehe dazu auch unter Kommunikation.

## Netzwerke

Ihr werdet merken: Im Laufe eures „JRK Lebens“ bekommt ihr viel Kontakt zu neuen Leuten. Pfllegt diese Kontakte. Dabei habt ihr die Möglichkeit euch und eure JRK Arbeit über euren Ortsverein/Kreisverband/Bezirksverband und Landesverband weit zu streuen - auch in andere Verbandsebenen. Man kann sagen durch diese „Netzwerkarbeit“ schaut ihr über euren „Tellerrand“. Damit ist gemeint, dass ihr nicht nur auf eurer Ebene arbeitet, sondern auch ein weiteres Interesse an der Arbeit des JRK's auf anderen Ebenen haben solltet. Sprich wenn Ihr örtlich euch engagiert, vernetzt euch auch in die JRK-Kreis- oder Bezirksebene.

## O

### Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist absolut wichtig. Siehe externe Kommunikation.

## P

### Protokolle

Ein wichtiges Medium, um auch im Nachgang zu einer Sitzung / Tagung noch nachvollziehen zu können, was besprochen und beschlossen wurde. Protokolle solltet Ihr

möglichst zeitnah erstellen und den Sitzungsteilnehmern zuleiten. Spezielle Fristen gibt es hierfür nicht.

## **Pflichten**

Bei der Gruppen- und Jugendleiterausbildung habt ihr gelernt, dass jede Gruppenleitung neben den „Rechten“ auch **„Pflichten“** hat. Dieses Thema wird sehr ausführlich während der Ausbildung besprochen. Nachlesen könnt ihr dies in eurem überreichten Handbuch, welches ihr am Ende der Ausbildung erhalten habt.

Ihr habt noch keinen Gruppen- bzw. Jugendleiterausbildung!  
Na, dann aber schnell anmelden.

Anmelden könnt ihr euch bei einer Ausbildung der Bildungsträger in Rheinland-Pfalz: den drei DRK-Bezirksverbänden Koblenz, Trier und Rheinhessen-Pfalz und beim DRK-Landesverband Rheinland-Pfalz

## **Präsentation**

Um mehreren Gruppen das gleiche übermitteln zu können, eignen sich Präsentationen (z.B. Power Point). So erreicht Ihr mit geringem Aufwand eine Großzahl an Personen.

## **Presse**

Pressearbeit gehört mit zu eurem Job als Leitungskraft oder Ihr delegiert diese Aufgabe. Aber nutzt den Kontakt zu den Presseleuten. Sie unterstützen euch, indem sie über eure JRK-Arbeit berichten. Siehe dazu unter Medien.

## **Q**

## **Quatschen**

Quatschen ist absolut wichtig und durch kein anderes Medium ersetzbar. Quatsch also tüchtig, denn so lernt Ihr euch besser kennen. Aber hütet euch, über andere zu quatschen – was hat der, die wieder gesagt – wie hat sich der, die wieder verhalten. Bleibt bei euch – welche Gedanken macht Ihr euch, was habt Ihr erlebt, was berührt euch – also nutzt die so genannten „Ich-Botschaften“.

## **R**

## **Rechte**

Bei der Gruppen- und Jugendleiterausbildung habt ihr gelernt, dass jede Gruppenleitung neben den „Pflichten“ auch **„Rechte“** hat. Dieses Thema wird sehr ausführlich während der Ausbildung besprochen. Nachlesen könnt ihr dies in eurem überreichten Handbuch, welches ihr am Ende der Ausbildung erhalten habt.

Ihr habt noch keinen Gruppen- bzw. Jugendleiterausbildung!  
Na, dann aber schnell anmelden. Anmelden könnt ihr euch bei einer Ausbildung der Bildungsträger in Rheinland-Pfalz: den drei DRK- Bezirksverbänden Koblenz, Trier und Rheinhessen-Pfalz und beim DRK- Landesverband Rheinland-Pfalz

## Regelmäßigkeit

Kommuniziert regelmäßig! Somit vermeidet ihr, dass Fehlinformationen gestreut werden. Und sorgt dafür, dass alle auf demselben Informationsstand sind. Ruft euch immer wieder ins Gedächtnis und bleibt am Ball.

## Rechtschreibung

Siehe Grammatik.

## Rückmeldekultur

Ein großes Problem in allen Verbandsstufen ist in der heutigen Zeit die Rückmeldekultur. Hier sollte jeder versuchen die vorgegebenen Termine einzuhalten, um damit dem anderen die Möglichkeit zu geben, seine Planungen voranzutreiben. Rückmeldung geben, kann vielleicht den ein oder anderen nerven. Aber bedenkt: Jede und Jeder ist es wert, dass er/sie auf eine Frage, Einladung etc. eine Rückmeldung erhält.

## S

### Sicherheit

Kommunikation gibt jedem Sicherheit. So merkt Ihr, ob euer die Nachricht verstanden hat. Auch könnt Ihr euch auf andere Personen verlassen, wenn diese durch klare Kommunikation ihre Hilfe zugesichert haben.

### Sitzungen

Sitzungen sind regelmäßig zu halten. Dafür müsst Ihr schriftlich einladen (Siehe Satzung). Sitzungen – das hört sich so förmlich und steif an, aber manchmal braucht es einfach feste Termine, an denen ihr konzentriert an einem Thema, vielleicht einer Idee, Kampagne arbeitet.

### Social Media

Facebook, Twitter oder andere Social Media-Kanäle – in der heutigen Zeit geht es fast gar nicht mehr, diese nicht zu berücksichtigen. Sicherlich haben viele von euch selbst einen Account. Facebook ist eine gute Sache, um über die JRK-Arbeit zu berichten und mit euren JRKlern in Kontakt zu bleiben. Und doch gibt es natürlich auch den „shit storm“. Wenn das passieren sollte, dann holt euch Unterstützung. Erst einmal die Aufregung abebben lassen und gemeinsam in Ruhe überlegen, wie ihr da vorgeht, bevor ihr reagiert. Noch eine Info: Im Infonet der Homepage des DRK-Landesverbandes Rheinland-Pfalz gibt es

Handlungsempfehlungen zum Thema Social Media. Ihr findet sie unter <http://extranet.itc.drk.de/3829.html> oder im Schrank der Vielfalt

## T

### **Telefon**

Wenn Ihr euch manchmal nicht persönlich sehen könnt, dann greift doch einfach zum Hörer. Nehmt regelmäßigen Kontakt mit euren JRKlern auf. Über das Telefon gelingt es, direkt in Dialog zu treten.

### **Tellerrand**

Siehe Netzwerkarbeit.

### **Termine**

Termine solltet Ihr einhalten. Ein Tipp: Macht nicht zu viele JRK-Termine in der Woche.

### **Timing**

Einladungen, Rundmails, etc. sollten Ihr rechtzeitig verschicken, um einen größtmöglichen Erfolg zu erzielen.

### **Twitter**

Twitter gehört auch mit zu den Sozialen Medien. Wenn Ihr eine Nachricht ganz schnell mit der Öffentlichkeit teilen wollt, dann nutzt diese Medium. Aber setzt es nur gezielt ein – dafür nutzt dann kurze, knappe Sätze. Ihr habt sowieso nicht mehr als 140 Zeichen.

### **Typo3**

TYPO3 CMS ist ein freies Content-Management-Framework für Internetseiten, das seit Oktober 2012 offiziell unter dem Namen TYPO3 CMS angeboten wird. Siehe Homepage.

Die Internetseiten des Jugendrotkreuzes ([www.jrk.de](http://www.jrk.de) - [www.jrk-rlp.de](http://www.jrk-rlp.de)) sind in TYPO3 programmiert. Hier können sehr einfach Inhalte bearbeitet und somit die Tätigkeit des Jugendrotkreuzes präsent gemacht werden.

## U

### **Unterstützung**

Siehe Hilfe.

## V

### **Verständnis**

Es ist wichtig, dass die Kommunikationspartner sich gegenseitig verstehen und einander folgen können und dies sich gegenseitig übermitteln. Hierzu zählt auch das gegenseitige Verständnis, wenn z.B. aus privaten Gründen, Urlaub, Stress auf der Arbeit, eine Kommunikation nicht wie sonst üblich funktioniert.

### **Vertretung – in Kreis/Stadtjugendring**

Netzwerke vor Ort zu haben, ist eine sinnvolle Sache. Seid Ihr eigentlich im Kreis- oder Stadtjugendring vertreten? Das wäre schon klasse. Denn dort wird auch über die Verteilung von Geldern vor Ort geredet. Zusätzlich lernt Ihr dort Kollegen anderer Jugendverbände kennen. Vielleicht plant Ihr einmal eine gemeinsame Aktion mit ihnen. Die Vertretung im Kreis- oder Stadtjugendring ist eher eine „politische“ Arbeit, aber auch Lobby-Arbeit für das JRK. Deshalb schaut, ob es euch gelingt, dort präsent zu sein.

### **Vielfalt („Buntstifter“)**

Im JRK leben wir die Vielfalt aller unserer Mitglieder! Wir heißen jeden willkommen, egal welcher Herkunft, welchen Geschlechts oder welcher Religionszugehörigkeit. Diese Vielfalt ist es, was uns als Rotkreuzler ausmacht und wenn wir niemanden ausgrenzen (siehe Ausgrenzung), können wir nur davon profitieren!

Buntstifter ist eine Aktion verschiedener Jugendverbände, die sich mit dem Thema Vielfalt beschäftigt. Ihr findet weitere Informationen hierzu unter <http://www.buntstifter.org/>

### **Schrank der Vielfalt**

Der Schrank der Vielfalt ist eine Online-Materialsammlung für Gruppenleiter und JRK-Leitungen. Er enthält verschiedene Links, Tipps, Gruppenstundengestaltungen und Inhalte, die ihr in eurer Gruppe verwenden könnt. Hierbei gibt es „Dauerschubladen“ und „Wechselschubladen“, die alle drei Jahre auf dem Landesdelegiertentag beschlossen werden.

Ihr findet ihn unter <http://www.schrank-der-vielfalt.de/>

Hier könnt ihr auch selbst Material einreichen oder Pate einer „Themenschublade“ werden!

## W

### **Wahlen**

Ein ganz wichtiges Thema für Führungskräfte sind die Wahlen. Alle Erläuterungen hierzu findet Ihr in der „JRK Geschäftsordnung für Wahlen und Abwahlen“.

Als wichtigstes vorab: Die Einladungsfrist für alle Wahlen im Jugendrotkreuz beträgt immer 14 Tage.

## WhatsApp

Mittlerweile hat WhatsApp die SMS abgelöst. Jede und Jeder von euch kann sich eigene Listen anlegen, um mit seinen Mitgliedern zu kommunizieren. Hierüber lassen sich auch ganz schnell aktuelle Informationen kostenlos versenden oder Abfragen zu Veranstaltungen starten.

Bei den WhatsApp Nachrichten sollte Ihr eure JRKler nicht mit unzähligen Nachrichten versorgen. Weniger ist manchmal Mehr!

## Wille

Wo ein Wille, da ein Weg: Wer gut kommunizieren will, kann das auch erreichen. Jedoch muss die Bereitschaft dazu vorhanden sein.

## X

### X-Mas Post

Christmas-Post/Weihnachtsbriefe sind eine Möglichkeit, euren JRKler eure Wertschätzung zu zeigen. Gefüllt mit kleinen Überraschungen (Gummibärchen etc..) könnt Ihr euch auf originelle Weise bei euren JRKler für die Arbeit im vergangenen Jahr bedanken.

## Y

### You tube

Das JRK hat einen eigenen Kanal. Ihr findet ihn in youtube unter JRKRLP. Es macht sicherlich Spaß, den ein oder anderen Film sich einmal anzuschauen oder ggf. für eine Präsentation zu nutzen. Auch der DRK-Landesverband Rheinland-Pfalz hat einen Kanal. Dort findet Ihr unter DRK LV RLP u.a. Filmbeiträge zu JRK & Schule, Paula, ROKET, Erste Hilfe u.v.m.

## Z

### Zuhören

Gegenseitiges Zuhören ist wichtig. Es hilft den Gesprächspartnern bei der Klärung anstehender Themen und verbessert bzw. vertieft die Beziehung der jeweiligen Kommunikationspartner.

---

## Zusammenarbeit

Ihr müsst nicht immer alles allein schaffen. Mit JRKler etwas gemeinsam stemmen – im Teamwork – das macht Spaß und entlastet euch auch ein bisschen. Schaut, wer welches Talent hat – da gibt es den einen, der gut organisieren kann, die andere kann toll Pressearbeit machen, wieder jemand anders ist der Praktiker, baut auf und ab, sorgt für die Verpflegung usw. Natürlich müsst Ihr dabei gut kommunizieren. Telefonieren, E-Mails schreiben oder Kurzabsprachen über Whats App. Doch das Wichtigste bleibt immer wieder der persönliche direkte Kontakt untereinander.

## ZMS

ZMS (ZentralesManagementSystem) ist der Vorgänger des heutigen DRK-Servers. Mit Indienststellung des DRK Servers im Jahre 2014 wurde ZMS eingestellt. Siehe unter DRK Server.