

## **GOLDENE REGELN DER KOMMUNIKATION**

Langfassung Stand 01.06.2023

Wertschätzende, höfliche, konstruktive, faire und professionelle Umgangsformen am Studien- und Arbeitsplatz sind eine Selbstverständlichkeit. Alle Menschen an der Technischen Hochschule Lübeck haben das Anrecht auf eine angemessene, angriffs- und diskriminierungsfreie Kommunikation, auch und gerade in strittigen und konfliktbehafteten Fällen und losgelöst von Status und Gruppenzugehörigkeit. Schließlich sind gute Zusammenarbeit und Kollegialität Grundlage für Erfolg und Wohlbefinden. Deswegen setzt sich die Technische Hochschule Lübeck für ein gutes Arbeitsklima ein, begleitet bei einer angemessenen Kommunikation und unterstützt in Konfliktfällen. Dazu gehört auch, dass Verstößen nachgegangen und sie gegebenenfalls geahndet werden (s. Punkt 7: Ansprechpersonen).

Unser Ziel ist es, unter Berücksichtigung der Lebenswelten unserer Statusgruppen, strukturelle Rahmenbedingungen zu schaffen, die eine gesundheitsfördernde, diskriminierungsfreie und sichere Arbeits- und Studienumgebung für alle ermöglichen.

### **1. Gute Kommunikation für alle!**

An der Technischen Hochschule Lübeck wird zwischen den Statusgruppen Professor\*innen, Mitarbeiter\*innen (wissenschaftlicher Dienst sowie Technik und Verwaltung) und Studierenden unterschieden. Die teilweise impliziten, teilweise sehr realen Hierarchien zwischen diesen Gruppen können in Kommunikation und im Konfliktfall Auswirkungen haben, deren man sich bewusst sein sollte. Aber: Es gibt keine Gründe für Unterschiede bezüglich der Umgangsformen in der Kommunikation von Mitgliedern unterschiedlicher Gruppen! Alle sind in gleicher Weise angehalten, professionelle Umgangsformen einzuhalten oder ihre Erreichbarkeit transparent zu gestalten und Konflikten sachlich zu begegnen. Eine besondere Rolle kommt dabei den Führungskräften zu: Sie sind verantwortlich für die Einhaltung eines guten Umgangs und dienen als Vorbilder. Ob Telefonat, Mail oder Videokonferenz: Das Kommunikationsmedium soll so gewählt werden, dass es zu Empfänger\*in und Anlass passt.

### **2. Respektvoller Umgang**

Zu einer verantwortungsbewussten, lösungsorientierten Kommunikation gehört das Einhalten von allgemeinen Höflichkeitsregeln, beispielsweise eine Begrüßung und Verabschiedung, ein sachlicher Tonfall, das einander Zuhören und nicht ins Wort fallen. Unangemessene Inhalte oder Redewendungen, beispielsweise diffamierender, abwertender oder beleidigender Natur, haben unter keinen Umständen ihre Berechtigung.

### **3. Umgangsformen bei Telefonaten**

Zu einem Telefonat gehören eine Begrüßung mit Namen und eine angemessene Verabschiedung ebenso wie ein gegenseitiges Ausreden lassen – und umgekehrt die Vermeidung von Monologen. Die Telefonate sind Teil des Dienstgeschäftes, daher gilt es, auch in Konfliktsituationen sachlich zu bleiben und Rückrufbitten grundsätzlich zu entsprechen, wenn möglich zeitnah.

#### **4. Umgangsformen bei E-Mails**

Zunächst die Frage: Muss es eine E-Mail sein? Manchmal ist ein kurzes Telefonat angebrachter. Wenn es eine Mail sein soll, spielen Inhalt, Formulierung und Tonfall, Absendeadresse sowie Adressatenkreis eine wichtige Rolle. Zu einer E-Mail gehören eine angemessene Anrede und Grußformel ebenso wie eine klare Betreffzeile und Signatur. Ganze Sätze in Großbuchstaben oder mehrere Ausrufezeichen hintereinander gehören nicht in eine formale berufliche Mail. Ironie sollte lieber vermieden werden, vor allem, wenn Sender\*in und Empfänger\*in sich nicht gut kennen. Bitte richten Sie bei Abwesenheit eine (zweisprachige) Abwesenheitsmail mit notwendigen Informationen beispielsweise zu Vertretungen oder Zeitpunkt der Erreichbarkeit ein. Und auch, wenn auf eine E-Mail ungewöhnlich lange nicht geantwortet werden kann, sollte zumindest eine Art Eingangsbestätigung erfolgen und ein Hinweis, wann mit einer Antwort zu rechnen ist.

##### *Absendeadresse und Adressat\*innenkreis*

Für die dienstliche Korrespondenz ist ausschließlich die Dienstmailadresse / studentische Adresse zu nutzen – dies gilt sowohl für Absender\*in als auch Adressat\*in. Gründe hierfür liegen unter anderem in der IT-Sicherheit und im Datenschutz.

##### *Empfänger\*innenkreis (cc und bcc)*

E-Mails sollen nur an die notwendigen Empfänger\*innen gesendet werden. Dies gilt auch für Antwortmails; hier sollte ein „allen antworten“ nicht automatisch, sondern nur bewusst gesetzt werden. Das Setzen von „cc“ dient dazu, weitere Personen zu informieren, ohne dass diese handeln. Es ist sparsam und bewusst nur dann einzusetzen, wenn es wirklich notwendig ist; die empfangende Person also die Informationen benötigt. Ein cc ist hingegen beispielsweise dann fehleingesetzt, wenn es in Konfliktfällen weitere Personen als Zeugen hinzuzieht oder wenn es darum geht, sich in schwierigen Fällen abzusichern. Dann bitte die direkte Ansprache nutzen. Ein „bcc“ ist im dienstlichen Kontext zu vermeiden.

##### *Formulierung der E-Mail*

Beim Schreiben der Mail soll an den\*die Empfänger\*in gedacht werden. Wie könnte die Mail gelesen / verstanden werden? Könnte es Anlass zu Missverständnissen geben oder die Hierarchie die Wahrnehmung beeinflussen? Ist eine eher formale oder eine eher informelle Tonalität angebracht? Ist der Inhalt so formuliert, dass ggf. auch „Laien“ den fachlichen Inhalt verstehen können? Schließlich dienen auch E-Mails der Kommunikation im beruflichen Kontext der Technischen Hochschule Lübeck und sollen dementsprechend verfasst werden.

#### **5. Umgangsformen bei Videokonferenzen**

Videokonferenzen sind einem Austausch in Präsenz gleichgesetzt. Achten Sie bitte auf ein angemessenes Erscheinungsbild und Umgebung; darauf, dass Sie Ihre Kamera an-, Ihr Mikrofon jedoch ausgeschaltet haben, wenn Sie nicht gerade selber reden; darauf, dass Sie einander ausreden lassen, nicht ins Wort zu fallen, und dass Sie Ihre Wortbeiträge anmelden. Essen Sie nicht während der Videokonferenz, wenn es sich um ein formales Gespräch (wie beispielsweise Vorstellungsgespräche) handelt. Am besten ist es, wenn die Videokonferenz moderiert wird. Bitte seien Sie, wenn irgend möglich, nicht zu zweit an einem PC, da dies verwirrt und dazu verführt, dass Gespräche miteinander geführt werden und nicht in die Runde gesprochen wird und nutzen Sie ein geeignetes Headset, um die Verständlichkeit sicherzustellen.

## **6. Und wenn es doch zum Konflikt kommt?**

Konflikte sind nicht immer vermeidbar, sie zu lösen teilweise eine Herausforderung, sie zu ignorieren keine Lösung. Empfohlen werden die folgenden Schritte:

- Sachlich und höflich bleiben (was nicht ausschließt, die eigene Betroffenheit zu formulieren).
- Beim Ausgangsthema bleiben / dahin zurückkehren, nicht auf Nebenschauplätze eingehen.
- Wenn ein Konflikt nicht gelöst werden kann oder man sich ernsthaft angegriffen fühlt, bitte so schnell wie möglich reagieren und zum Hörer greifen / das direkte, persönliche Gespräch suchen. Wer das nicht kann, beispielsweise auf Grund einer (gefühlten) unterschiedlichen Hierarchie, sollte sich an Vorgesetzte oder unten genannte Ansprechpersonen wenden.
- Wenn der Konflikt (weiterhin) nicht lösbar ist, müssen Vorgesetzte oder die unten genannten Ansprechpersonen informiert werden.

Die Kommunikation per E-Mail ist besonders anfällig für Missverständnisse und Konflikte. Hier ist bitte zusätzlich auf Folgendes zu achten:

- Weiterhin auf einen angemessenen E-Mail Verteiler achten (keine Vergrößerung im Streitfall)
- Als Reaktion auf eine unangemessene E-Mail keinesfalls ebenfalls einen unprofessionellen oder unhöflichen Tonfall einschlagen. Deswegen sollte keine Mail mit Wut im Bauch beantwortet werden.
- Den Konflikt nicht weiter per E-Mail eskalieren- lieber das Kommunikationsmittel wechseln und das persönliche Gespräch suchen.

## **7. Ansprechpersonen**

Für alle: Gleichstellungsbeauftragte, Diversitätsbeauftragte\*r

Für Studierende zusätzlich: Vertrauensprofessor\*innen, studentische Gremienvertreter\*innen

Für Mitarbeiter\*innen zusätzlich: Vorgesetzte, Personalleiter\*in als AGG-Beauftragte, Personalrat, Präsident\*in, Kanzler\*in

## **8. Weitere Dokumente der THL**

- [Handreichung zu gendergerechter Sprache](#)
- [Kommunikationsleitfaden](#)

## **9. Externe links**

- [Grundlegende Dos and Don'ts für einen solidarischen Umgang mit trans\\*, inter\\* und nicht-binären Personen](#)

Erstellt von:

Präsidentin der Technischen Hochschule Lübeck, Dr. Muriel Helbig

Arbeitsgruppe: Kirsten Horn, Dr. Carsten Mildner, Dr. Daphne Reim, Pirko Riemer, Miriam Vogt

Veröffentlicht von:

Präsidium der Technischen Hochschule Lübeck