



Betriebliche Kommunikation

Eine klassische Situation

Mann sagt:

Schatz,
es ist kein Kaffee mehr da!

Frau denkt:

Warum macht er mir jetzt Vorwürfe,
dass kein Kaffee mehr da ist?

Mann denkt:

Schade, kein Kaffee.

Frau denkt:

Immer muss ich an alles denken.

Mann denkt:

kein Kaffee.

Frau denkt:

Er hätte ja beim Einkaufen das letzte Mal
etwas sagen können.

Aber nein, da erwartet man, dass die Frau
daran denkt...

Hauptsache nicht selbst mitdenken müssen...

Mann denkt:

Mhm, kein Kaffee.

Frau denkt:

Er könnte sich ja schließlich
einen Tee machen.

Mann sagt:

Dann mach ich mir
einfach einen Tee.

Modell der Kommunikation

Sachaspekt

Welcher Sachverhalt wird kommuniziert?

Selbstoffenbarung

Auf welche Weise wird kommuniziert?

Nachricht

Beziehung

Wer kommuniziert mit mir?
Was halte ich von ihm?

Appell

Was soll ich tun?

Modell der Kommunikation

Explizite und Implizite Nachrichten

Sachinhalt

Explizit: Ich bin aus Hamburg

Implizit: Man erkennt es am Dialekt

Beziehung

Explizit: Ich halte nichts von Dir

Implizit: Von oben herab reden

Nachricht

Appell

Explizit: Erna hol Bier

Implizit: Das Bier ist alle

Beispiel:

Die Frau sitzt am Steuer, und der Mann sagt:

„**Du, die Ampel ist grün!**“

Die Frau antwortet: „Fährst du oder fahre ich?“.

Sachebene: *Ampel ist grün*

Beziehung: *Hilfe oder Demonstration der Überlegenheit*

Selbstoffenbarung: *Hinweis, eilig, ungeduldig*

Appell: *Aufforderung zum Losfahren*

Beispiele für Missverständnisse

Ein Mann und eine Frau sitzen beim Abendessen.

Der Mann sieht Kapern in der Soße und fragt:

„Was ist das Grüne in der Soße?“

Die Frau antwortet gereizt: „Mein Gott, wenn es dir hier nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!“

Mann:

Sachebene:

Da ist was Grünes.

Selbstoffenbarung:

Ich weiß nicht, was es ist.

Beziehung:

Du wirst es wissen.

Appell:

Sag mir, was es ist!

Frau:

Sachebene:

Da ist was Grünes.

Selbstoffenbarung:

Mir schmeckt das nicht.

Beziehung:

Du bist eine miese Köchin!

Appell:

Lass nächstes Mal das Grüne weg!

Nonverbale Nachrichtenanteile

Kongruente Nachricht:

Verbal: „Ich will Dich nicht mehr sehen Du Schuft“

Nonverbal: Wütender Blick

Inkongruente Nachricht:

Verbal: „Es ist alles in Ordnung“

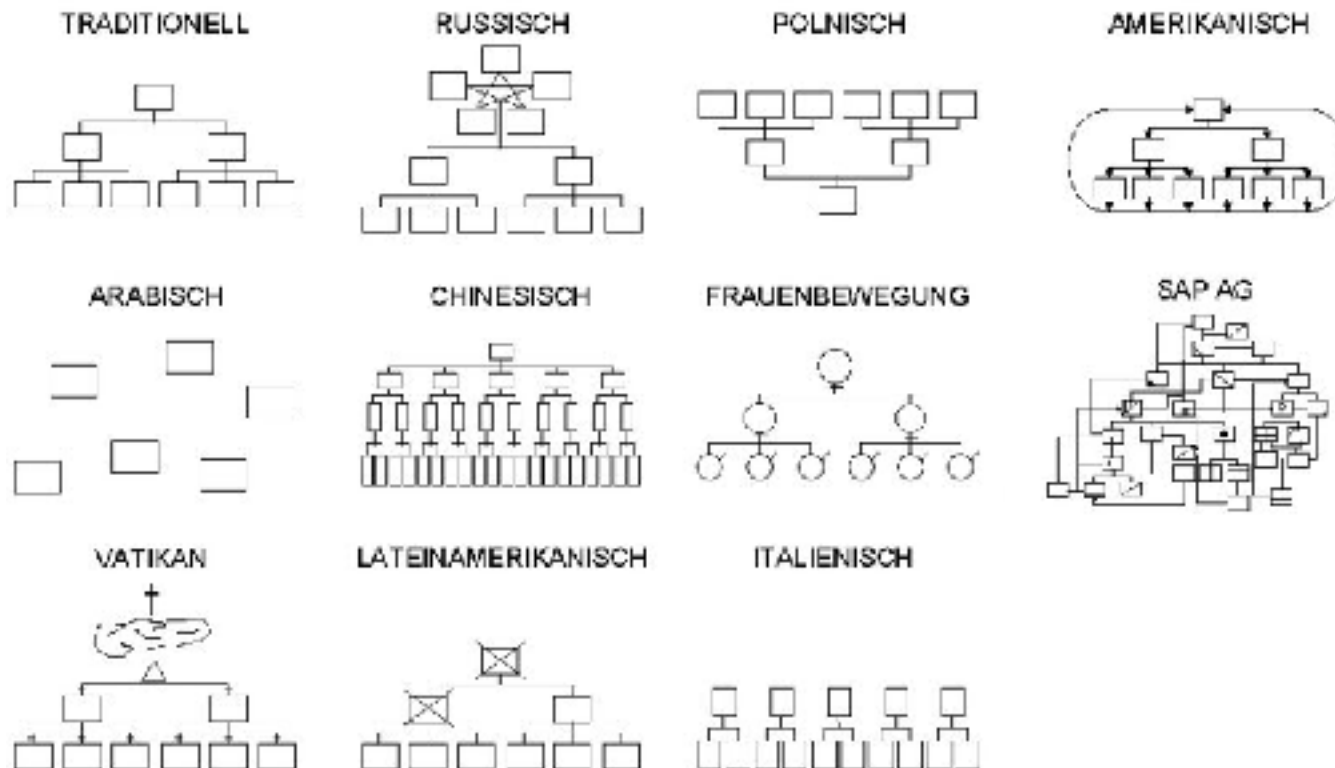
Nonverbal: böses Gesicht, Tränen in den Augen

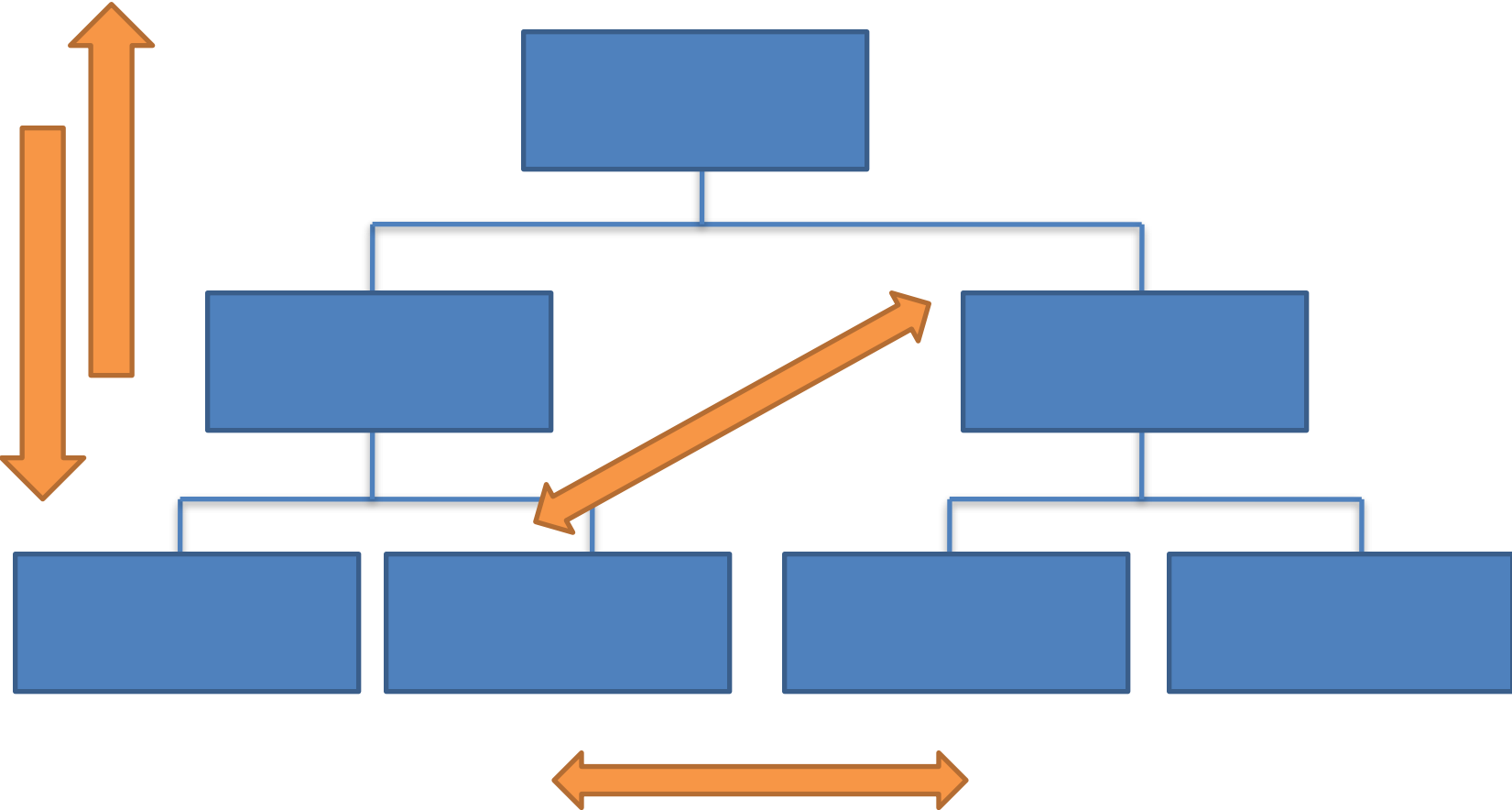
Verbal: „Mein Leben ist im Eimer, seit ich Dich kenne“

Nonverbal: Lächeln



Formelle Kommunikationswege beschreiben, auf welche Weise Informationen zu den einzelnen Ebenen gelangen.





Formelle Kommunikation

Vorab geplant

Geplante Themen

Geschäftsmäßiger Stil

Offizieller Charakter

Informelle Kommunikation

Ad hoc (aus dem Stegreif)

Ungeplante Themen

Umgangssprachlicher Stil

Weniger offizieller Charakter

Meist schneller

Nicht dokumentiert!

Missverständnisse möglich!

Arten der Kommunikation

Schriftliche Kommunikation

Notizen und Aktennotizen

Hausbriefe / Email

Protokolle

Berichte

Formulare

Mündliche Kommunikation

Diskussionen

Gespräche

Telefonate

Moderationen

- **Methodischer Helfer**
- **Öffnet die Gruppe für das Thema**
- **Stellt eigene Meinungen zurück**
- **Bewertet keine Meinungsäußerung**
- **Nimmt fragende Haltung ein**
- **Hat Geduld und hört aufmerksam zu**
- **Verhindert Abschweifungen**
- **Fasst zusammen**
- **Bereitet den Raum angemessen vor**



Die Moderation / Moderationsphasen

Zielformulierung

Problemanalyse

**Sammeln und
Diskutieren von
Problemlösungen**

Bewertung

Entscheidung

Effiziente Kommunikation

Um eine sinnvolle, effiziente Nutzung dieser Kanäle zu erreichen, sollte sich also jeder Mitarbeiter, der Kollegen Inhalte kommunizieren möchte, zunächst immer einige Fragen stellen:

- Welche Antwort sollte ich wo posten?
- Mit welchem Tool kann ich arbeiten, um welchen Kanal zu nutzen?
- Wie dringend ist meine Nachricht eigentlich tatsächlich für die Anderen?
- Wer sind die Adressaten? Wer muss, wer darf sie lesen?
- Ist es eine Information mit kurzer Lebensdauer oder ist sie längerfristig relevant?

Einfachheit

Übersichtlichkeit

Prägnanz

Stimulanz

