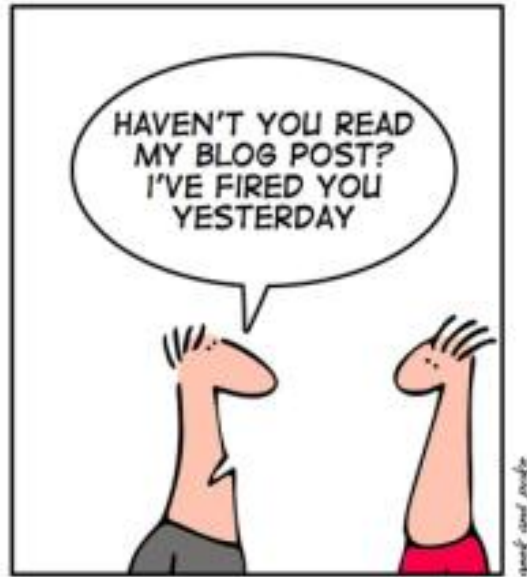


*HOW TO USE WEB 2.0 IN THE ENTERPRISE*

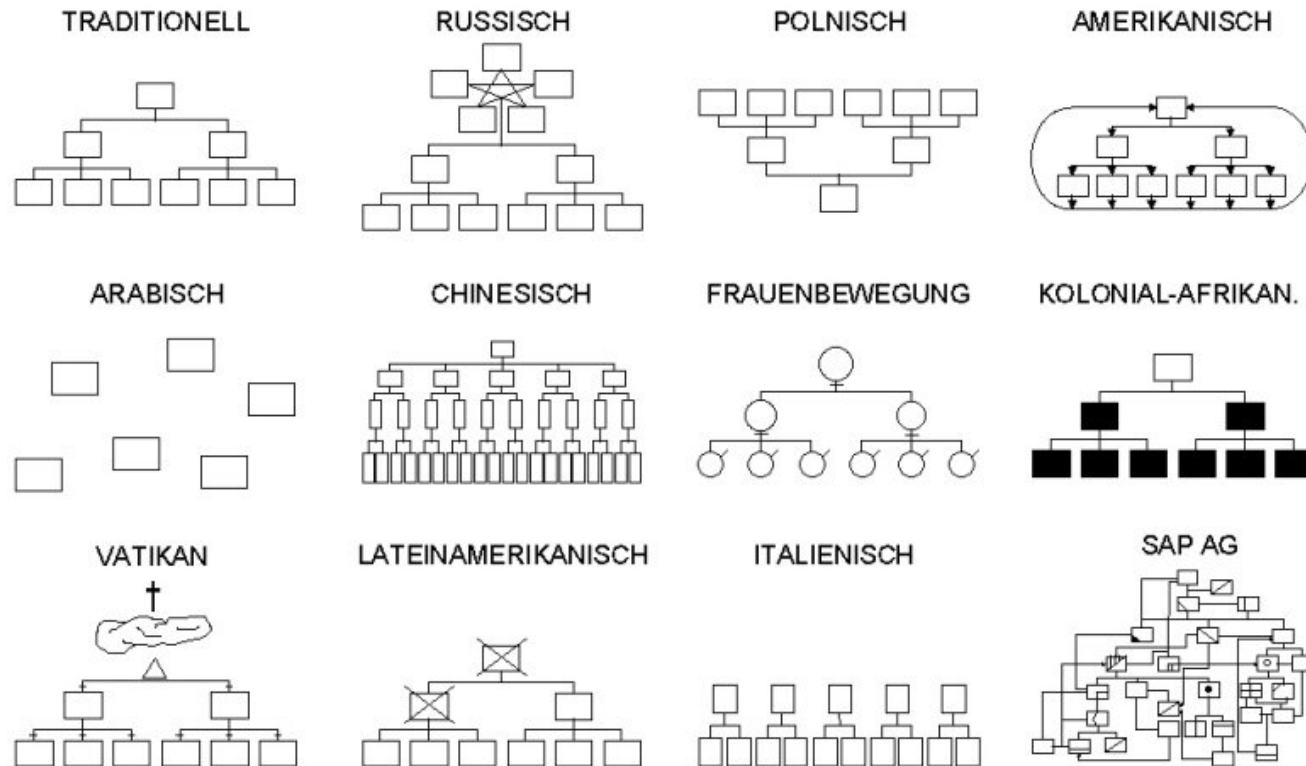


*PART 1:  
COMMUNICATE WITH YOUR EMPLOYEES*

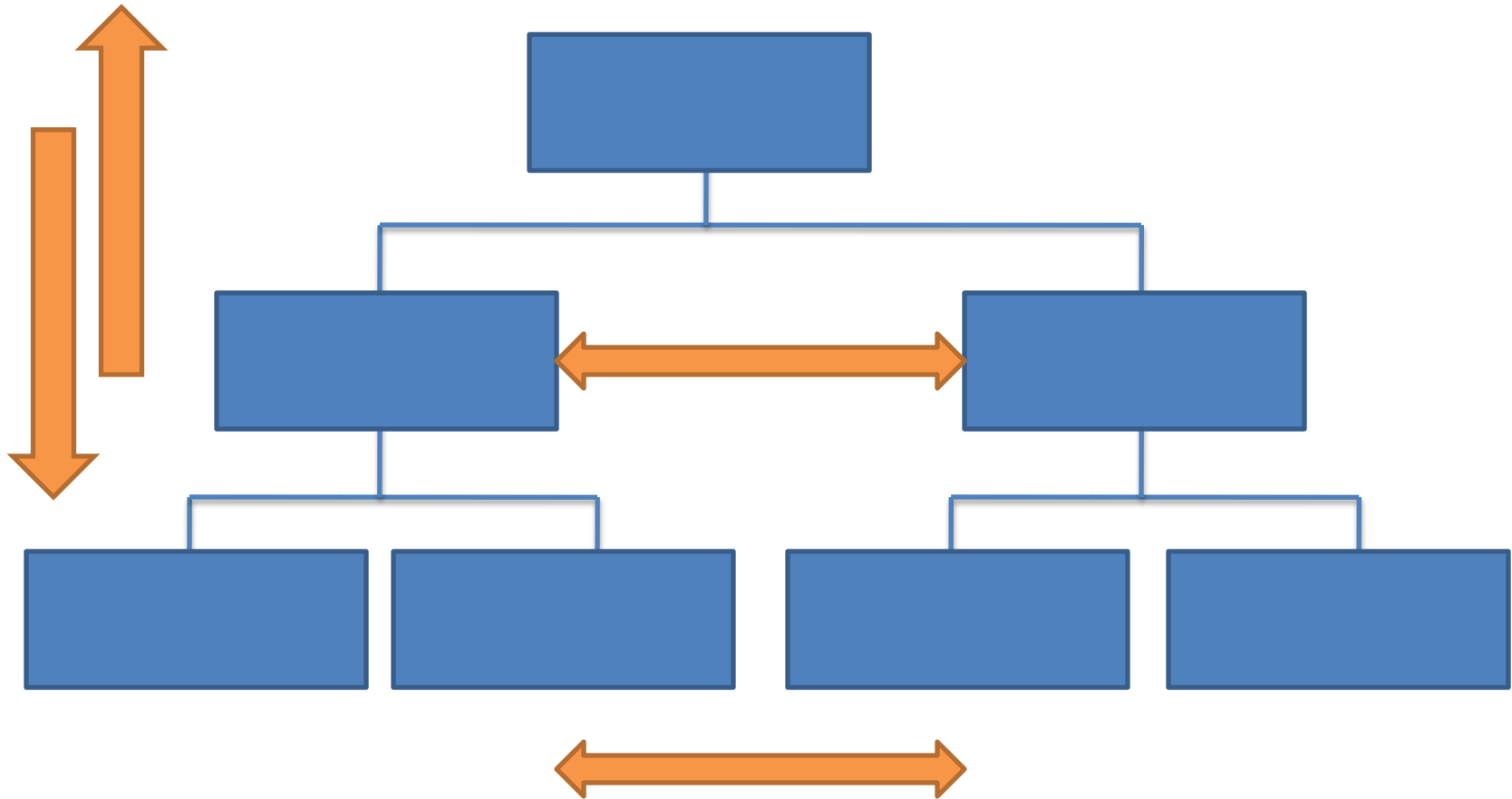
**Betriebliche Kommunikation**

# Betriebliche Kommunikation

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

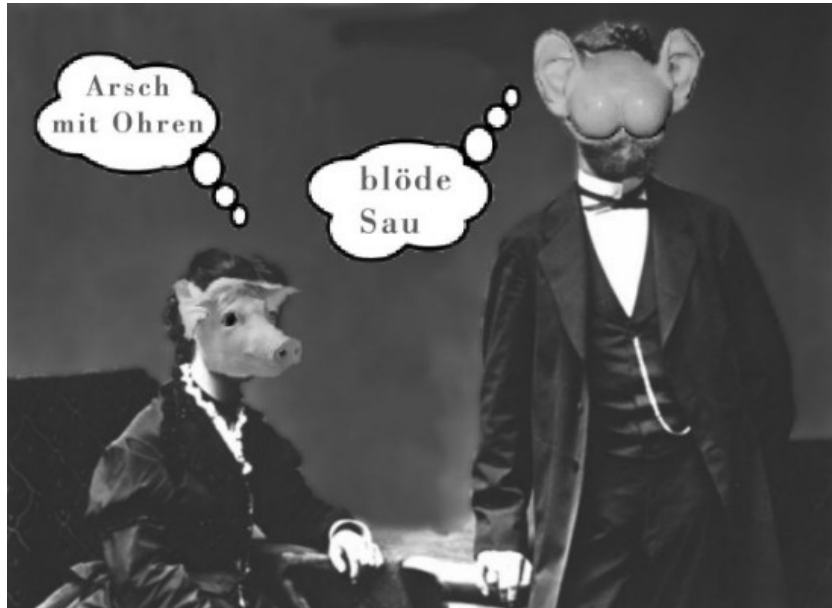


# Kommunikationswege



# Aspekte der nonverbalen Kommunikation

## NonVerbale Kommunikation



- Körperkontakt
- Nähe/Distanz
- Körperhaltung
- Äußere Erscheinung
- Mimik, Gestik
- Blickkontakt
- Sprechweise der Stimme

...

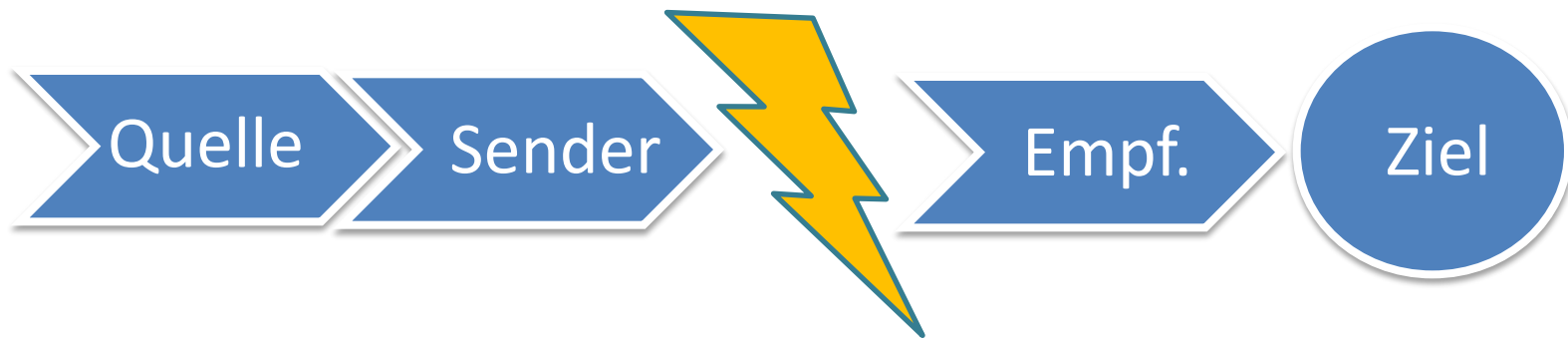
# Kommunikationsmodelle

## Lasswell-Formel

<b>WER</b>	Kommunikator
<b>SAGT WAS</b>	Aussage
<b>IN WELCHEM KANAL</b>	Medium
<b>ZU WEM</b>	Rezipient
<b>MIT WELCHER WIRKUNG</b>	Wirkung

# Kommunikationsmodelle

## Shannon-Weaver-Modell

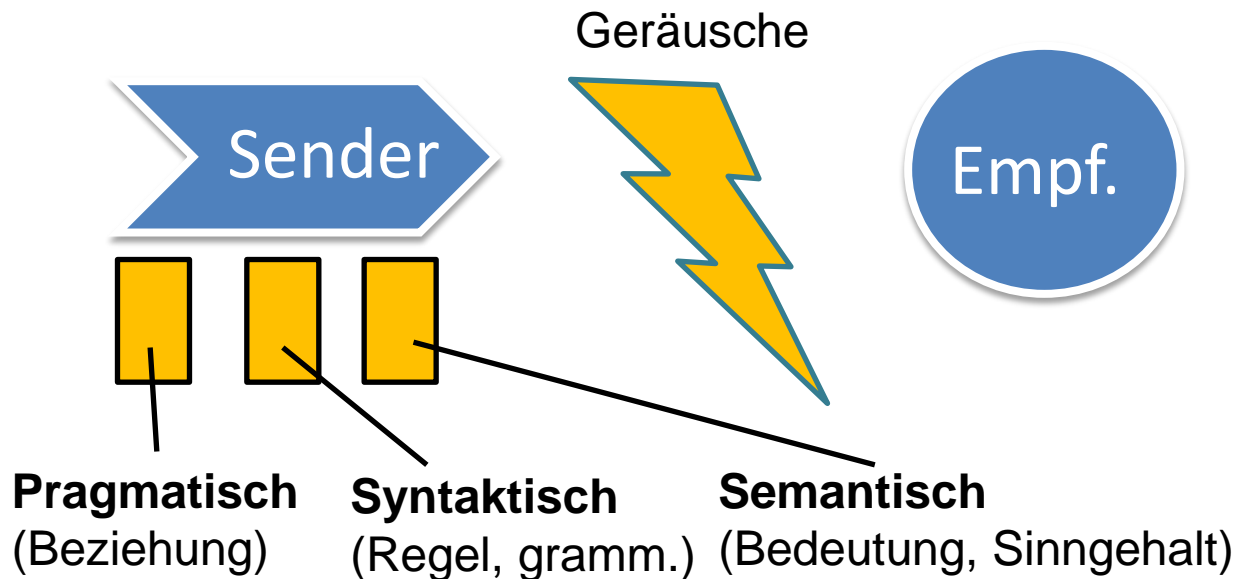


Zu technisch, zu einseitig

*Es kommt nicht nur darauf an,  
was mitgeteilt wird, sondern auch wie!*

# Kommunikationsmodelle

## Badura-Modell



Wenn alle drei Ebenen passen, gleiche Interpretation

# Die 4 Seiten einer Nachricht

Schulz von Thun



Friedemann  
Schulz von Thun



# Modell der Kommunikation

(Vier Ohren Modell)

## Sachinhalt

Welcher Sachverhalt wird kommuniziert?

## Beziehung

Wer kommuniziert mit mir?  
Was halte ich von ihm?

**Nachricht**

## Selbstoffenbarung

Auf welche Weise wird kommuniziert?

## 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: *Eilig, ungeduldig, Hinweis*

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

# Betriebliche Kommunikation

Delegieren von Aufgaben

Was?

Wie?

Wer?

Womit?

Warum?

Wann?

# Kommunikationsformen

**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!**

# Kommunikationsmedien

## Schriftliche Kommunikation

**Notizen und Aktennotizen**



Werden die wichtigsten Punkte zu einem Vorgang in Kurzform festgehalten

**Hausbriefe / Email**

**Protokolle**



Zusammenfassung von Gesprächen, Sitzungen, Verhandlungen oder

**Berichte**



Schriftliche Ausarbeitung einer Handlung

**Formulare**



Versammlungen  
Erfassungsdokument für Daten



# Kommunikationsmedien

## Mündliche Kommunikation

Diskussionen



Informationsfluss in mehrere Richtungen.

Gespräche



Meist zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten. Sowohl verbal, als auch nonverbal.

Telefonate



Entfallen der nonverbalen Elemente.

Moderationen



Geleitete Diskussion

... mit Moderationszyklus:

1. Zielformulierung
2. Problemanalyse
3. Sammeln und Diskutieren
4. Bewertung
5. Entscheidung

# Verkaufsgespräche

**Gridansatz**



Anhand eines Gitters

**Interaktionsansatz**



Personengebunden

-Ausdruck

-Darstellung

-Appell

**Transaktionsanalytische Ansatz**



Psychologische Kenntnisse  
von Nöten

**Problembezogener Ansatz**



Gesprächspartner hat ein  
Problem, wir haben die Lösung

**Dialektischer-/Phasenansatz**



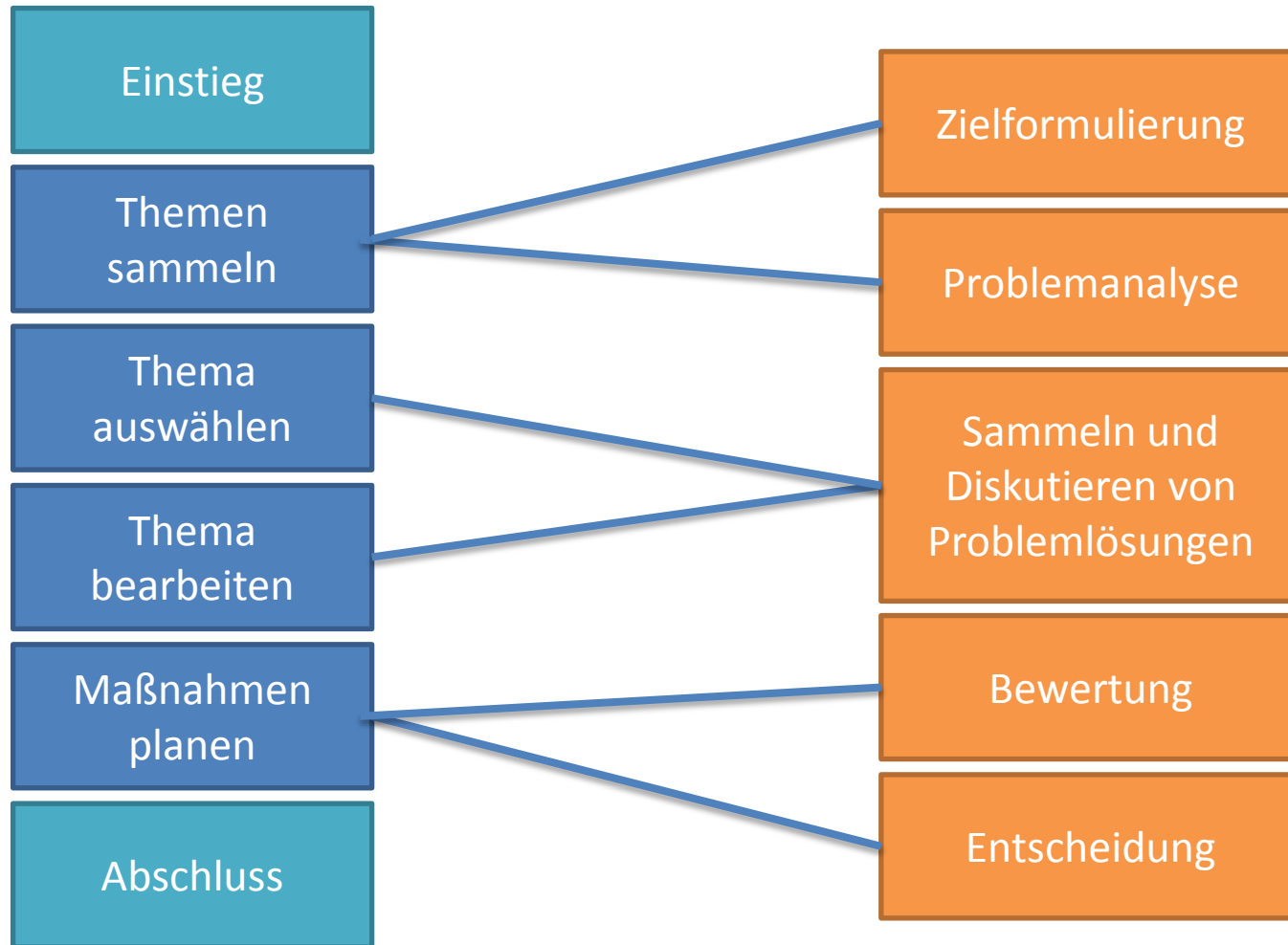
Nach Phasen

# Der Moderator, die Moderatorin

- **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



# 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?

# Effiziente schriftliche Kommunikation

