

HOW TO USE WEB 2.0 IN THE ENTERPRISE

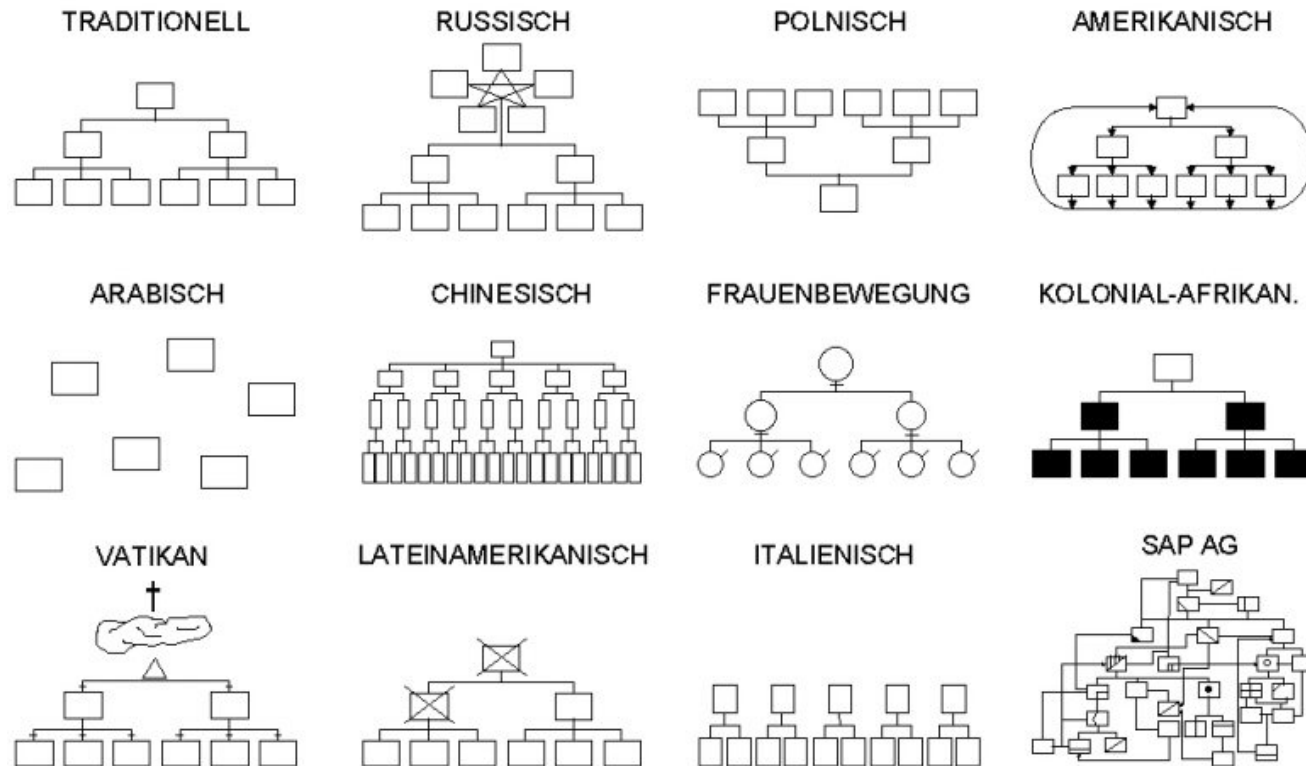


*PART 1:
COMMUNICATE WITH YOUR EMPLOYEES*

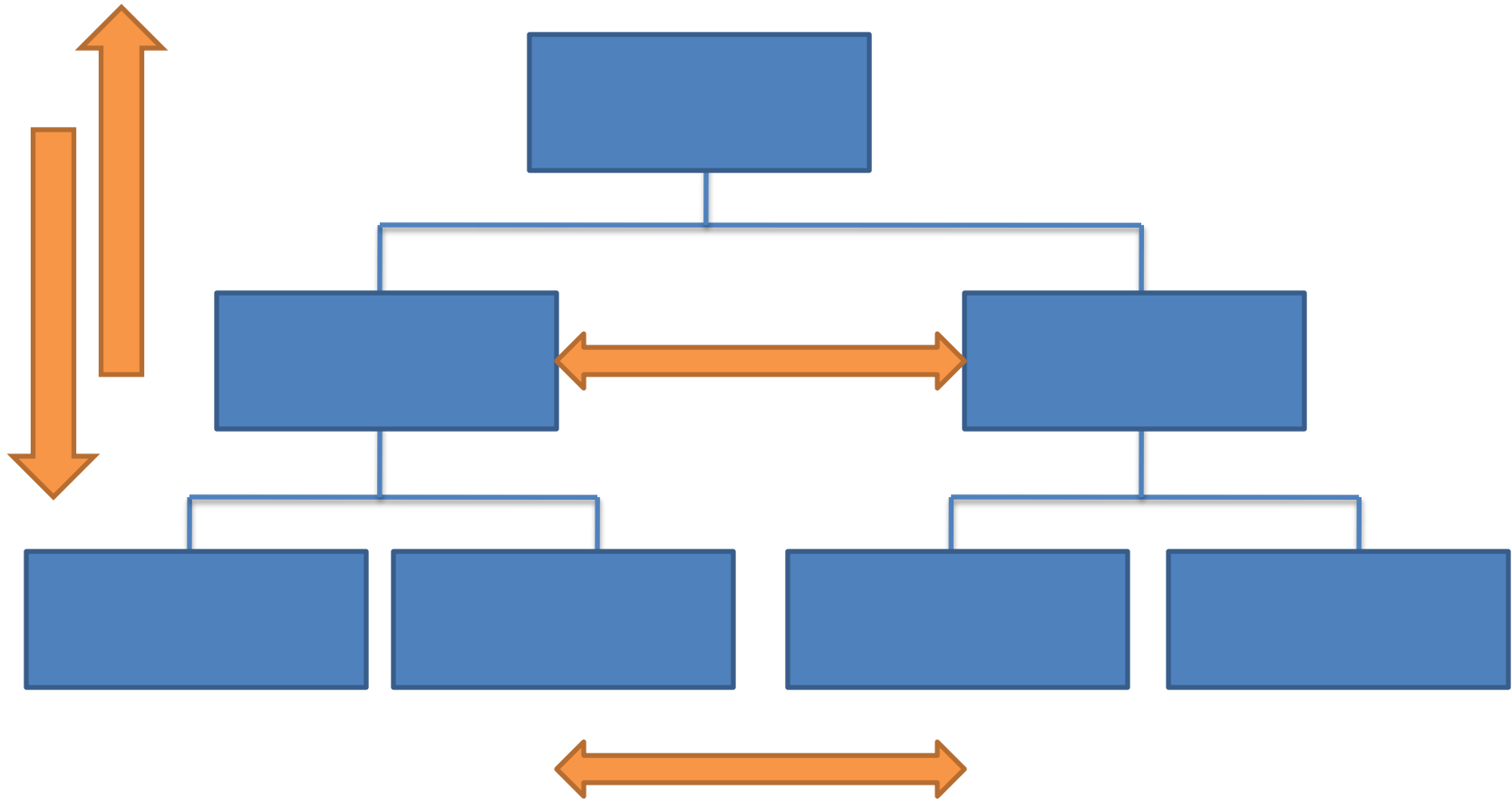
Betriebliche Kommunikation

Betriebliche Kommunikation

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

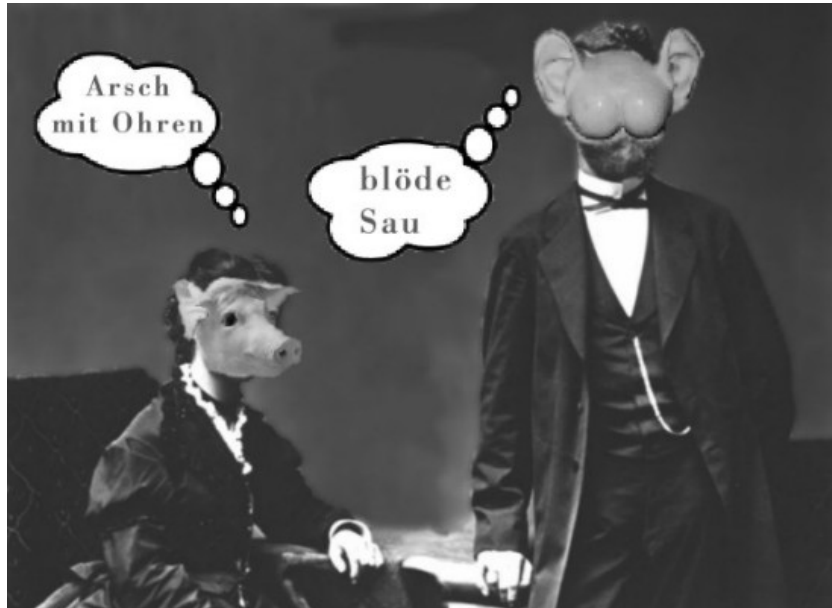


Kommunikationswege



Aspekte der nonverbalen Kommunikation

NonVerbale Kommunikation



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

...

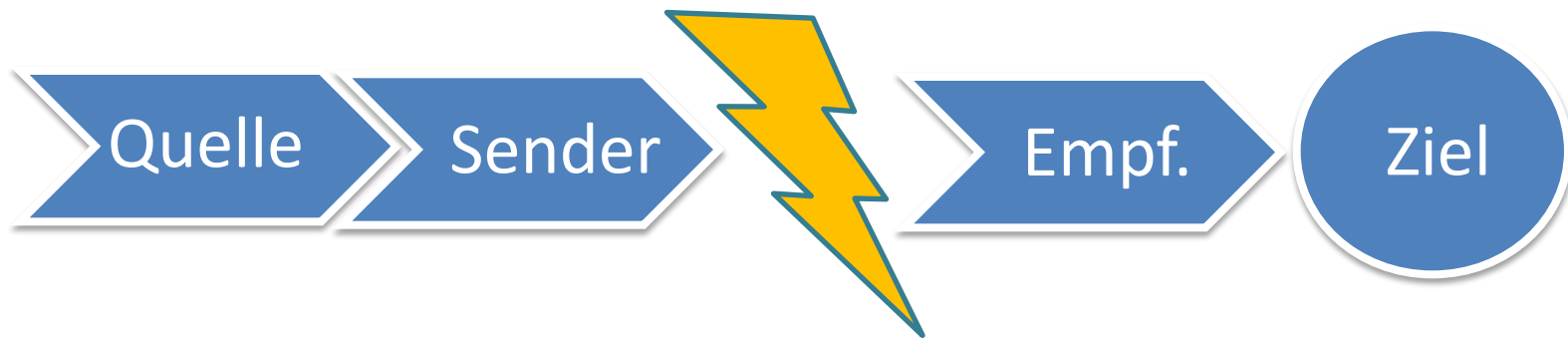
Kommunikationsmodelle

Lasswell-Formel

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

Kommunikationsmodelle

Shannon-Weaver-Modell

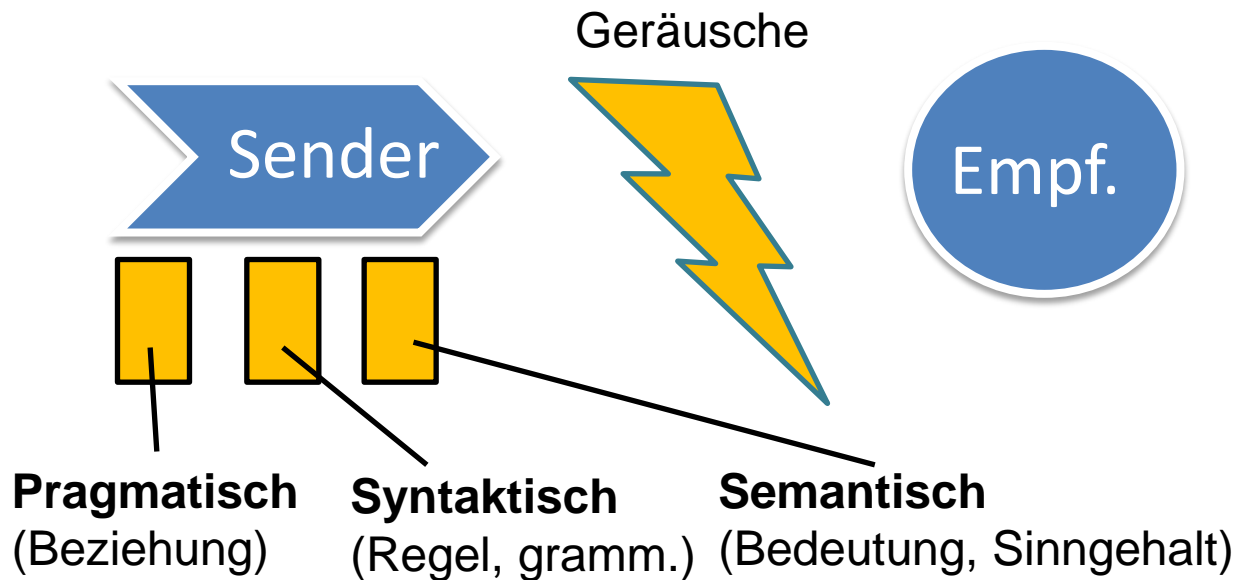


Zu technisch, zu einseitig

*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 Handlungen

Berichte



Formulare



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



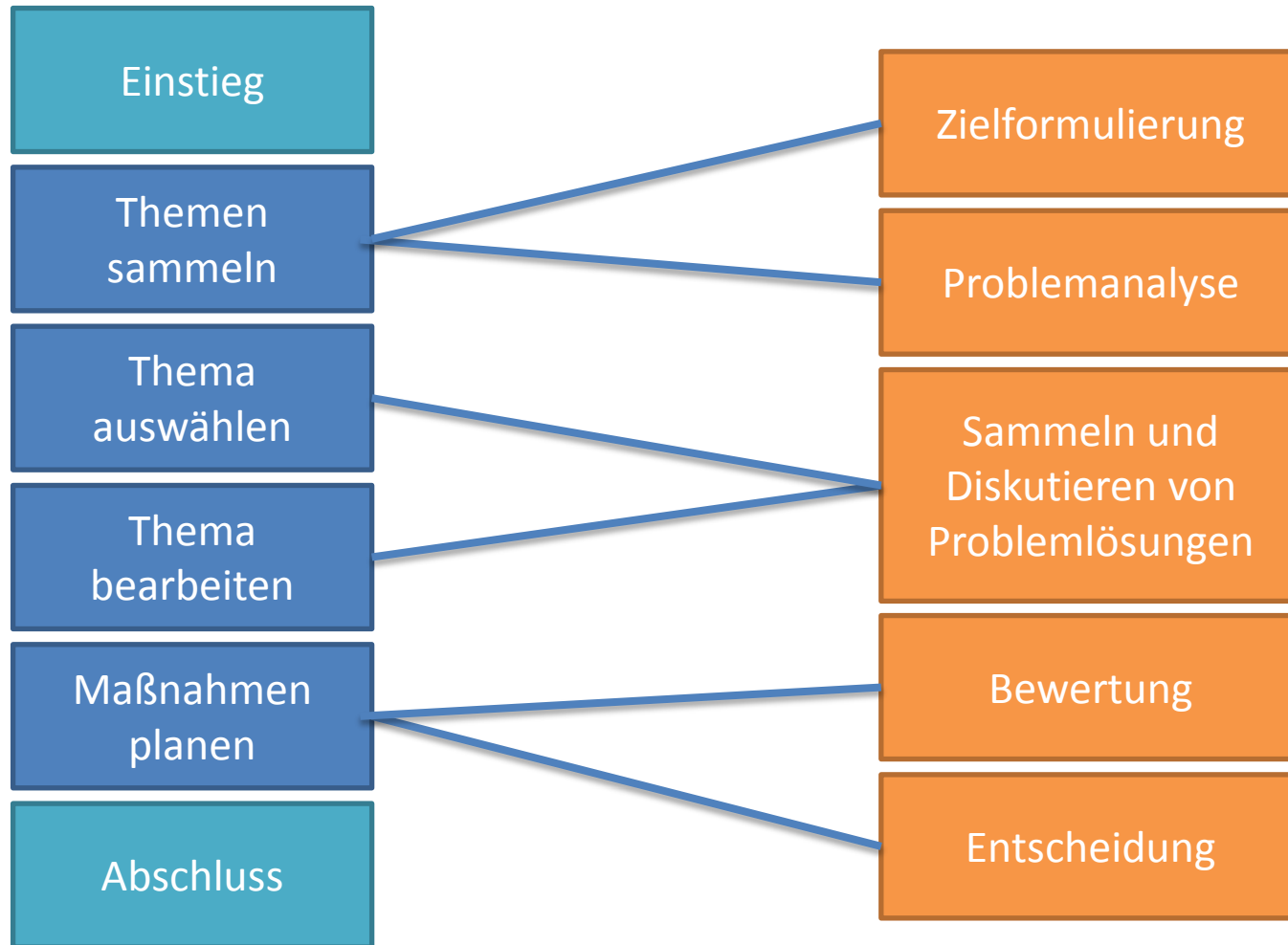
Nach Phasen

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

