

Wege zur besseren Kommunikation

- 1. Welche kritischen Faktoren gibt es?**
- 2. Wie kann ich offene und verständliche Kommunikation fördern?**

Wege zur besseren Kommunikation

Der Mensch behält:

20 % des Gehörten

30 % des Gesehenen

50 % gesehen und gehört

80 % des Gemachten



Jeder Mensch lernt anders

=> Förderung muss vielfältig,
kreativ und aktiv sein

Kommunikation



Wege zur besseren Kommunikation

Gesagt

heißt nicht

gehört



Hilfen: Information durch Visualisierung

- **Präsentation, Folien, Bilder**
- **Plakate, Aushang**
- **Photos**
- **schriftliche Informationen**



Wege zur besseren Kommunikation

Gehört/gesehen

heißt nicht

verstanden

Hilfen: Erklären

- Beispiele
- Rückfrage
- Durchsprache

Wege zur besseren Kommunikation

Verstanden

heißt nicht

einverstanden

Hilfen: Kommunikation

- Vorteile erläutern, Nutzen darstellen
- Gespräche, Workshop, Metaplantchnik
- offene Diskussion
- Argumente zulassen und verstehen
- Konsens finden

Wege zur besseren Kommunikation

Einverstanden

heißt nicht

behalten

Hilfen: Betroffene zu Beteiligten machen

- **Einbeziehung der Mitarbeiter
auf alle Ebenen und in allen Bereichen**
- **Erweitern der Verantwortung**
- **positive Beispiele erwähnen**

Wege zur besseren Kommunikation

Behalten

heißt nicht

angewandt

Hilfen: Vorbild und Führung

- aktive Mitarbeit der Führungskräfte
- Vorleben durch Führungskräfte
- Ansprechbar sein bei Fragen
- Anerkennung und Lob

Wege zur besseren Kommunikation

Angewandt

heißt nicht

beibehalten

Hilfen: Wiederholung

- Bewusstmachung der Erfolgschancen
- Ermittlung der Gründe
- Anpassen des Konzepts

Wege zur besseren Kommunikation

Beibehalten

heißt nicht

ewig gut

Hilfen: Controlling und Bewertung

- Kritische Überprüfung
- Bewusstsein für Veränderungen schärfen
- Erneuern und Anpassen des Konzepts



Wie werden Informationen weitergegeben? (I)

Formale Vorgaben

- Organigramm
- Managementhandbuch
- Prozess-Ablauf-Pläne, Verfahrensbeschreibungen
- Arbeitsanweisungen
- Gesetze
- Monatsgespräche
- Arbeitskreise
- ...

Wie werden Informationen weitergegeben? (II)

Informelle Beziehungsnetze

- **Gespräche auf dem Flur, beim Drucker**
- **Unterhaltung in der Kantine, in der Kaffeepause**
- **Freundschaften, Bekanntschaften**
- **Smalltalk am Telefon, SMS**
- **Austausch in sozialen Netzwerken**
- **Weitergabe von Infos per E-Mail**

Auswirkungen des informellen Beziehungsnetzes

Zielkonforme Wirkungen

(diese dienen dem gemeinsamen Ziel)

- **schnelle Bearbeitung bei knappen Terminen**
- **Abkürzung von starren Prozeduren**
- **Wiederbelebung von “vergessenen” Maßnahmen**
- **Entwicklung von unkonventionellen Produkten oder Lösungen**

Zielkonträre Wirkungen

(diese schaden dem gemeinsamen Ziel)

- **“Boycott” von festgelegten Arbeitsweisen**
- **Widerstand gegen Neuerungen**
- **Intrigen**
- **Machtkämpfe**
- **Bewusste Zurückhaltung von Informationen**

Zielkonträre Wirkungen

Die Arbeiten werden so durchgeführt, dass unser Chef zufrieden ist und nicht der Kunde.

Haben die Mitarbeiter die Strategie und die Ziele des Unternehmens verstanden?

Entwickelt wird, was technisch möglich ist, und nicht, was die Marktforschung herausgefunden hat.

Wie Ist das Betriebsklima im Unternehmen?

Gibt es genügend Möglichkeiten, wie sich Mitarbeiter und Kollegen einbringen können?

Arten der Beziehungen

Beratungsnetz:

**Welche Mitarbeiter sind bei Problemen voneinander abhängig?
Wer benötigt von wem fachliche Hinweise?**

Vertrauensnetz:

**Wer spricht mit wem bei Problemen?
Wer unterstützt wen in "Krisensituationen"?
Wer gibt vertrauliche Informationen weiter?**

Kommunikationsnetz:

Welche Mitarbeiter sprechen regelmäßig über Dinge, die die Arbeit betreffen?

SIC CONSULTING GmbH

Tel. (069) 414 510

E-Mail: info@sicconsulting.de

Website: www.sicconsulting.de