

Kommunikation – der Erfolgsfaktor N°1 in führenden Unternehmen

Zahlreiche Angestellte vermissen sie, viele Arbeitgeber unterschätzen ihre Kraft - dabei birgt sie den Schlüssel zum Erfolg eines Unternehmens: KOMMUNIKATION. Im Arbeitsalltag entpuppt sich die Übermittlung von Informationen meist als großes Hindernis. Die meisten Fehler entstehen aufgrund mangelnder oder fehlinterpretierter Information. Doch wie kommuniziert man im Berufsleben effektiv? Und welche Auswirkungen hat Kommunikation, richtig angewandt, auf das Unternehmen? Das erfahren Sie im folgenden Artikel.

Auf einen Blick:

1. Seite: [Kommunikationsmedien](#)

2. Seite: [Tipps zur Kommunikation](#)

Seite 1 - Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist zunächst einmal die wichtigste Form der Einwirkung auf andere Menschen. Sie stellt dabei immer einen absichtlichen Austausch von Informationen dar und ist mit einem [Ziel](#) verbunden: Der Sender möchte dem Empfänger durch seine Mitteilung dieses Ziel näherbringen. Dabei ist auch immer entscheidend, welches Medium der Sender für die Übermittlung der Informationen wählt.

Welche Kommunikationsmedien sollten wann verwendet werden?

[Face-to-face-Interaktion](#), Informationsaustausch per E-Mail, Telefongespräche, Videokonferenzen, Printmedien, Social Media und viele weitere Möglichkeiten der Informationsweitergabe bieten sich an. Nicht nur für den unternehmensinternen Austausch, sondern auch für das Marketing ist die Wahl des passenden Kommunikationsinstruments von entscheidender Bedeutung.

Man sollte sich bei der Wahl des Mediums folgende Fragen stellen:

Welches Ziel soll mit der Informationsübermittlung erreicht werden?

Um [Mitarbeiter über Aufgaben und Zielvorgaben zu informieren](#), sollte möglichst der direkte Weg der mündlichen Kommunikation gewählt werden. Eine zusätzliche schriftliche Aufgabenbeschreibung schafft Sicherheit. Zudem sollten Sie wissen, was Sie mit der Übergabe der Informationen erreichen wollen: Wollen Sie Mitarbeiter motivieren? Oder wollen Sie im Team Informationen austauschen? Wollen Sie Anweisungen für die Umsetzung von Zielvorstellungen geben? Wollen Sie effektiv um Kunden werben?

Je nachdem muss die Wortwahl, die Genauigkeit und das Medium zur Übermittlung der Informationen angepasst werden.

Welche Zielgruppe soll angesprochen werden?

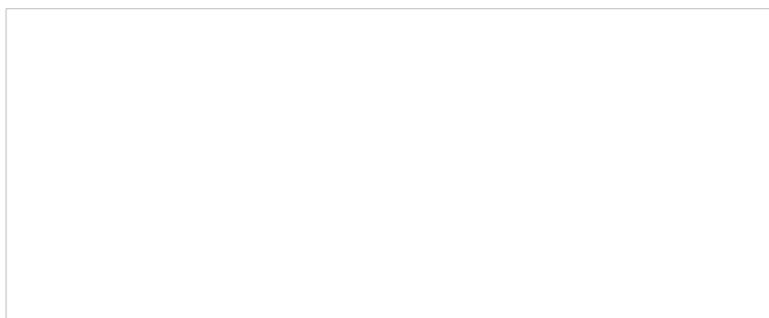
Beachtet werden sollten hierbei das Alter, die Internetaffinität, der Sozioökonomische Status und die Interessen der Zielgruppe. Dementsprechend muss das Medium und die Sprache angepasst werden. Eine zielgruppengerechte Aufarbeitung der zu übermittelnden Informationen ist entscheidend für den Kommunikationserfolg eines Unternehmens.

Welches Medium nutzt die Zielgruppe am häufigsten?

Ein junges Kollegium bzw. eine junge Kundschaft ist vermutlich internetaffiner als eine ältere Belegschaft bzw. Kundschaft, vor allem was Social Media betrifft.

Wie komplex ist der zu übermittelnde Inhalt der Nachricht?

Die Vermittlung von Routinenachrichten, wie etwa eine Terminbestätigung, kann einfach schriftlich erfolgen, da Missverständnisse hierbei unwahrscheinlich sind. Nichtrouinenachrichten, wie etwa die Begründung für eine Entlassung oder eine Planbesprechung, sind schwieriger verständlich und bedürfen oftmals einer Erklärung. Die Möglichkeit der direkten Rückmeldung beugt hierbei Missverständnissen vor: Face-to-face-Interaktionen oder Videokonferenzen werden empfohlen.



Ein Medium ist dabei umso reichhaltiger,

Je schneller eine Rückmeldung auf die dargebotene Information erfolgen kann

Je mehr Kommunikationskanäle (mündlich, schriftlich, nonverbal) zur Verfügung stehen, um die Informationen zu vermitteln

Je stärker Kommunikation sich individuell prägen lässt

Je vielfältiger die Codes (Mimik, Gestik, Sprache) eingesetzt werden können

Schriftliche Kommunikation über Briefe, E-Mails, Print-Medien, das schwarze Brett oder Erinnerungszettel haben den Vorteil, dass sie sich beliebig lang als Belege aufbewahren lassen. Bei Anweisungen oder Umstrukturierungsplänen im Unternehmen kann dies sehr hilfreich sein, wenn die Formulierungen sorgfältig und klar gewählt sind. Ein Nachteil ist in diesem Fall der [höhere Zeitaufwand](#) und das Ausbleiben der Möglichkeit eines unmittelbaren Feedbacks: man weiß nicht sofort, ob der Empfänger die Botschaft erhalten und richtig verstanden hat, was ein Produktivitätshindernis darstellen kann. In jedem Fall ist die mündliche Kommunikation der sicherste Weg, um Missverständnisse zu vermeiden, da eine unmittelbare Rückmeldung durch den Empfänger ermöglicht wird.

Weiter auf der nächsten Seite...

Auf einen Blick:

1. Seite: [Kommunikationsmedien](#)

2. Seite: [Tipps zur Kommunikation](#)

Seite 2 - Innerbetriebliche Kommunikation

Einen weitverbreiteten Fehler begehen viele [Chefs](#): Sie sprechen zu wenig mit Ihren Mitarbeitern. Oft sind sie der Meinung, dass die Angestellten nur einer einmaligen Aufgabenzuweisung bedürfen und somit alle Fragen geklärt sein sollten. Regelmäßiges persönliches Erscheinen wird von einer Vielzahl von Vorgesetzten nicht als Notwendigkeit für die Übermittlung wichtiger Informationen gesehen. Doch haben Mitarbeiter das Recht auf Informationen über das Unternehmen – und die wiederholte Vermittlung derer (Aufgaben, Zielvorstellungen, Planung, neuester Stand) wird von den Mitarbeitern nicht etwa als überflüssig wahrgenommen, sondern fördert sogar deren Motivation.

Wichtige Hinweise für Vorgesetzte:

Kommunizieren Sie auf Augenhöhe!

Nutzen Sie Ihre Machtstellung nicht aus, indem Sie Mitarbeiter durch wenig Zuwendung, knappe unbegründete Anweisungen und das Verschließen für Nachfragen verunsichern oder gar verärgern. Sprechen Sie auch kein Fachchinesisch, sondern passen Sie Ihre Sprache bei der Informationsweitergabe der Ihrer Angestellten an. Gehen Sie nur bei wichtigen Entscheidungskundgaben offen mit Ihrer Position um – vergessen Sie dabei nie die Begründung Ihrer Entscheidung! Die Umsetzung dieser Hinweise verhindert Fehler sowie [Motivations- und Produktivitätseinbußen](#).

Bedenken Sie die starke Wirkung nonverbaler Kommunikation!

Manager und Vorgesetzte kommunizieren Ihren Status häufig nonverbal: Sie lassen Ihre Untergebenen warten, um ihnen zu demonstrieren, dass ihre [Zeit](#) wertvoller ist. Das Topmanagement befindet sich häufig in der obersten Etage des Gebäudes. Auch das Seating behavior (Sitzenbleiben bei Mitarbeitergesprächen, Untergebener mit Rücken zur Tür) und der im Vergleich zu Gesprächen mit Führungskräften entspannten Umgang mit Untergebenen demonstrieren Macht und Autorität.

Hier noch einmal der Hinweis: Nutzen Sie als Chef Ihre Macht nicht aus! Wenn Mitarbeiter Angst vor Ihren Vorgesetzten haben, neigen sie dazu, Informationen zu verzerren, um nicht mit negativen Nachrichten in Verbindung gebracht zu werden. Außerdem: Wenn Mitarbeiter glauben, dass Ihnen wichtige Informationen vorenthalten werden, verzerren Sie Informationen ebenso. Häufig entstehen dabei Gerüchte, die durch die Unsicherheit der Angestellten beflügelt werden.

Setzen Sie Mimik, Gestik und Sprache in einem angemessenen Maße ein: Eine selbstsichere Ausstrahlung erhöht die Glaubwürdigkeit von dargebotenen Informationen. Wie Sie mit der optimalen Körperhaltung im Arbeitsalltag [Selbstbewusstsein](#) und Kompetenz vermitteln, erfahren Sie in unserem E-Learning Soziale Kompetenz.

Wählen Sie den richtigen Kommunikationszeitpunkt!

Informieren Sie Mitarbeiter so früh wie möglich über geplante Änderungen oder Vorhaben des Unternehmens, sodass diese sich entsprechend vorbereiten können und nicht unter Zeitdruck geraten. Sie vermeiden dadurch die Entstehung von [Stress](#) und dessen Folgen. Um Ihre Glaubwürdigkeit zu sichern, sollten die Angestellten nicht erst über dritte Stellen (Presse etc.) von Neuigkeiten, Zukunftsplänen und Fehlentwicklungen des Unternehmens erfahren.

Kommunikationshäufigkeit zählt!

Das Wiederholen bereits präsentierter Informationen fördert bei den Mitarbeitern das [Gefühl](#) der Sicherheit und beugt somit der Bildung von Gerüchten vor. Seien Sie sich als Vorgesetzter nicht zu schade, an allen Standorten des Unternehmens so oft wie

möglich persönlich zu erscheinen und Angestellte einzeln zu informieren. Dadurch drücken Sie Wertschätzung aus und steigern die Motivation der Mitarbeiter.



Die verheerenden Folgen mangelnder Kommunikation sind:

Verzerrung, Verfälschung und Vorbehalt von Informationen durch die Angestellten

Sinkende Motivation und Zufriedenheit durch falsche, mangelnde oder missverständliche Informationen

Gerüchte und Unsicherheit unter der Belegschaft und Kundschaft

Produktivitätseinbußen durch häufige Fehler aufgrund unzureichender Information für die Aufgabenbewältigung

Kommunikation ist einer der größten Erfolgsfaktoren in Unternehmen. Der richtige Umgang mit Informationen bei der Vermittlung von Nachrichten und Anweisungen ist dabei entscheidend.

Mithilfe von [Impulsdialog Business](#) können Sie Ihre Soziale Kompetenz steigern und die Kommunikationsfähigkeit im Job verbessern – mit positiven Folgen für den Erfolg des Unternehmens!

Von Isabel Baderschneider