



MELANIE VOGEL

WIRTSCHAFTSPHILOSOPHIN * BUSINESS-COACH

EFFEKTIVE ONLINE- KOMMUNIKATION



melanie-vogel.com

PROGRAMM

1

ONLINE-KOMMUNIKATION

2

„DIGI HACKS“



1

ONLINE-KOMMUNIKATION

DEFINITION

- Lat. „communis“ = „gemeinsam, allgemein“, „freundlich“, „leutselig“
- „communicare“ = „teilen“, „etwas vereinigen oder zusammenlegen“ bzw. „jemanden teilhaben lassen“
- Erst im 16. Jahrhundert wurde aus Verb und Adjektiv das Substantiv „**Communicatio**“, übersetzt: **Mitteilung**.

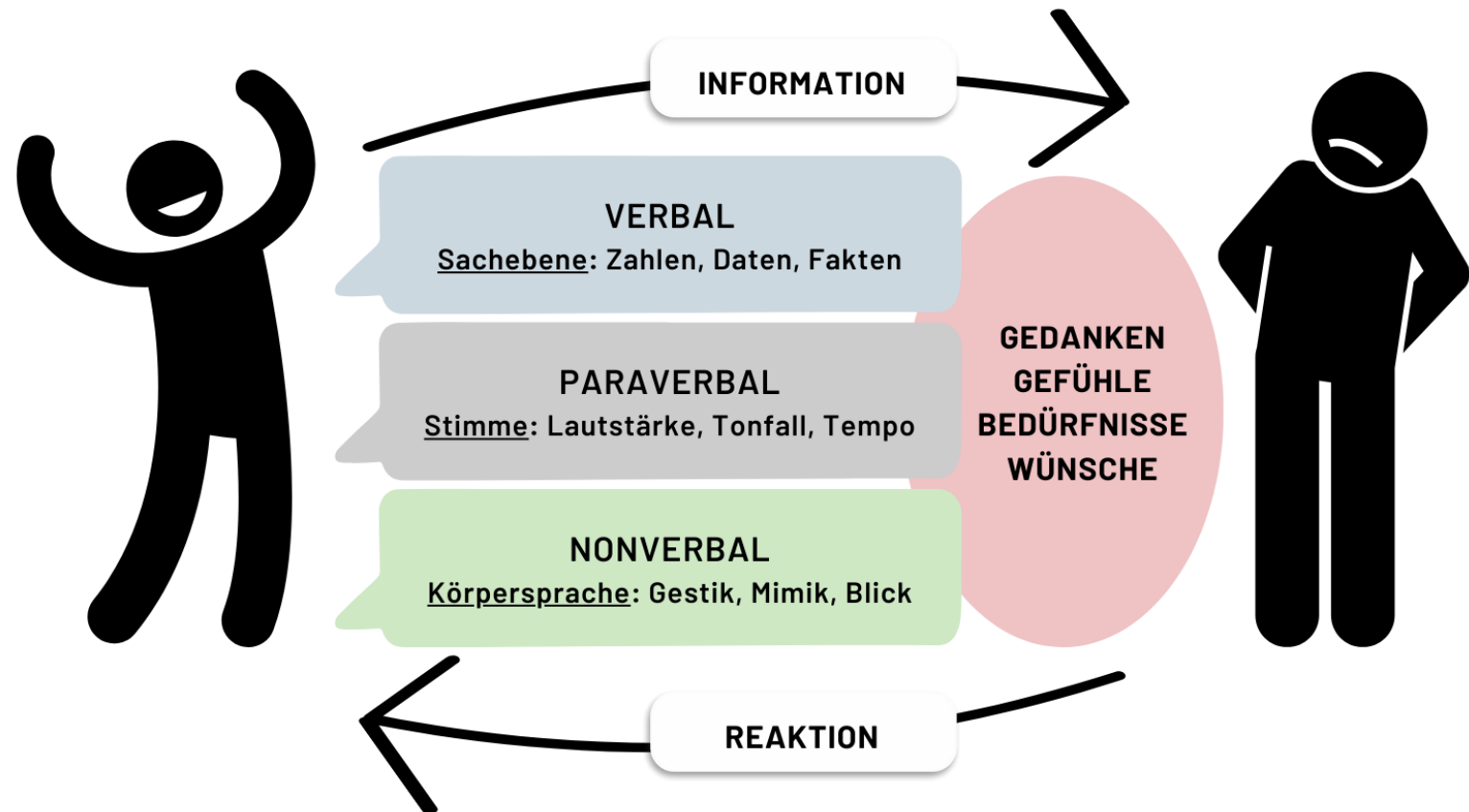
Bei der **Kommunikation** geht es darum, auf freundliche und leutselige Art anderen etwas mitzuteilen, sie an etwas teilhaben zu lassen und/oder etwas mit ihnen zu teilen (**Information**).



KOMMUNIKATIONS-ELEMENTE

HERAUSFORDERUNG FÜR ALLE:

- **Inhalts- und Beziehungsaspekte kommunikativ managen.**
- **Aktuell liegt der Fokus mehr auf den Inhalten, weil wir digital weniger sichtbar geworden sind.**





INFORMATIONEN-KOMPLEXITÄT

Tausende Informanten in Ihrem Unternehmen.
Zahlreiche Informationskanäle (digital & analog).

- **WECHSELWIRKUNGEN**

Sender – Empfänger, eindimensional – mehrdimensional, synchron – asynchron, digital – analog

- **ZIRKULARITÄT**

Informationen stehen immer in Beziehung zu Sender und Empfänger und können nicht isoliert betrachtet werden

- **UNVORHERSEHBARKEIT**

Kommunikation verläuft nie linear, d.h. wir wissen nicht, mit wem welche Informationen geteilt werden, wie der Empfänger die Informationen interpretiert und welche Reaktion erfolgt

- **MEHRDIMENSIONALITÄT**

Informationen sind im digitalen Kontext nichtlokal und dennoch global verschränkt

INFORMATIONSFLOW ÄNDERN

Über 60 Prozent der Beschäftigten erleben Informationsflut am Arbeitsplatz.

**ERHÖHEN SIE DEN
PULL-FAKTOR!**



Passives Einströmen von Informationen

Unkontrolliert irrelevante Informationen

- Redundanz
- Geringe Unterscheidbarkeit
- Unverständlichkeit
- Unklare Verantwortlichkeiten
- Informationen "über drei Ecken"



Aktive Informationssuche

Kontrolliert relevante Informationen

- Wichtigkeit ist gegeben
- Klare Anweisungen
- Verständlichkeit
- Klare Verantwortlichkeiten
- Informationsquelle ist "greifbar"

LEAN

MANAGEMENT



EFFICIENCY

VERMEIDUNG VON VERSCHWENDUNG:

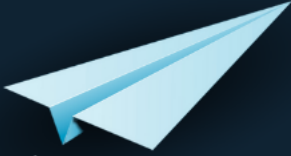
Alle Aktivitäten, die Ressourcen wie Zeit oder Material verbrauchen, ohne einen Mehrwert zu schaffen.

PROZESS- ORIENTIERUNG:

Verschlankt wird nur, wo es notwendig ist, um den Prozess zu verbessern.

BÜROKRATIE- ABBAU:

Flache Hierarchien werden geschaffen und die Verwaltungsstrukturen werden abgebaut.



EFFICIENCY

LEAN COMMUNICATION

VERMEIDUNG VON VERSCHWENDUNG:

Sicherstellen, dass Menschen, die zu unterschiedlichen Zeiten an unterschiedlichen Orten arbeiten und dennoch zeitgleich ein Ergebnis erreichen sollen, über alle **INFORMATIONEN** verfügen.

BEZIEHUNGS-ORIENTIERUNG:

Im Fokus müssen Identifizierung und Optimierung der Beziehungsströme (oder auch: der Beziehungsnetze) stehen. Das Zauberwort heißt **KOOPERATION** - das Herstellen gelingender Beziehungen.

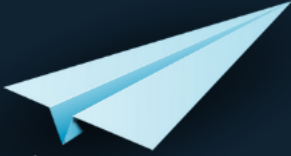
ABBAU KOMMUNIKATIVER HÜRDEN:

Kommunikation sollte ohne Unterbrechung „barrierefrei“ fließen können. D.h., wir brauchen kommunikative **„WERKZEUGE“**, die Gespräche erzeugen, in denen die Menschen „auf einer Wellenlänge“ sind.

2

DIGI HACKS

TOOLBOX



EFFICIENCY

LEAN COMMUNICATION

VERMEIDUNG VON VERSCHWENDUNG:

- **Warum** treffen wir uns und **mit wem**?
- Um welchen **Informationsaustausch** geht es wirklich?
- Welche von den vielen Informationen sind für genau dieses Meeting **wesentlich**?

**ABBAU VON
INFORMATIONSLUTEN**

BEZIEHUNGS-ORIENTIERUNG:

- Welche **emotionale Verbundenheit** will ich bewirken?
- Was soll mein Gegenüber **fühlen und/oder wahrnehmen**, wenn er meine Mitteilung erhält?

**ABBAU VON KONFLIKTEN
& MISSTRAUEN**

ABBAU KOMMUNIKATIVER HÜRDEN:

- Welche **intentionale Verbundenheit** will ich kreieren?
- Was soll mein Gegenüber **denken und/oder tun**, wenn er meine Mitteilung erhält?

**ABBAU VON
MISSVERSTÄNDNISSEN**

ZUSTÄNDIGKEITSMATRIX ERSTELLEN

	PERSON A	PERSON B	PERSON C	PERSON D
AUFGABE 1	C	A	C	I
AUFGABE 2	A	I	R	C
AUFGABE 3	A	I	A	C
AUFGABE 4	I	C	R	I



RESPONSIBLE

Verantwortlich für die Umsetzung



ACCOUNTABLE

Verantwortlich für die Genehmigung



CONSULTED

Nicht an Umsetzung beteiligt, verfügt aber über relevante Informationen



INFORMED

Über die Umsetzung informiert



WORKFLOW ERSTELLEN

Input

Der Beginn eines Workflows, der entweder Ressourcen (Dokumente, Formulare usw.), Tools oder Mitarbeiter umfasst, die für die Ausführung der Schritte in diesem Prozess unerlässlich sind.

Transformation

Alle ausgelösten Aktionen und Änderungen, die zum Output führen.

Output

Das Ergebnis der Transformation. Alternativ kann der Output als Eingabe für den nächsten Schritt in nachfolgende Workflows dienen.

SYNCHRON	ASYNCHRON
Persönlich Telefon Videoanrufe	Social Media Wissensdatenbank Online-Communities
Messaging-App Chatbots	Messaging-App Chatbots

Je emotionaler und komplexer ein Thema ist, je synchroner und persönlicher muss der Kommunikations-Kanal sein.

GUIDELINE

- Sie sollte die wesentlichen Bedürfnisse des Teams für eine gute Kommunikation berücksichtigen.
- Sie gibt neuen Teammitgliedern wichtige Eckpfeiler, wie die Kommunikation im Team gewünscht und am besten umgesetzt wird.
- Ein Tool ersetzt nicht den Menschenverstand und das Herz. Wenn es also irgendwo im „Getriebe“ des Miteinanders knirscht, braucht es das persönliche gesprochene Wort.
- Eine Guideline ist nicht für ewig gemacht und braucht einen regelmäßigen Check, ob sie noch den Erfordernissen der Kommunikation genügt.
- Sie ist nicht dazu da, Kommunikation zu kontrollieren oder ein normiertes Verhalten aufzuzwängen.
- Sie ist dazu gedacht, Kommunikation auf allen Kanälen zu ermöglichen.

MEETING-FORM WÄHLEN & VARIIEREN

Arbeiten Sie mit einer „rotierenden Moderation“: Jedes Teammitglied kommt mal dran.

KICK-OFF

- Projekt-Einführung
- Verteilen von Verantwortlichkeiten
- Ressourcen & Deadlines klären

OFFLINE

DAILY STAND-UP

- 15-Minuten-Meetings
- Fortschritte, Hindernisse und Fragen werden geklärt
- Aufgaben für den Tag
- Keine Diskussionen



SERIENTERMINE

- Regelmäßige Termine, bei denen sich das Team austauschen kann
- Wöchentlich, monatlich



RETROSPEKTIVE

- Über vergangene Projekte nachdenken, Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren und aus Erfahrungen lernen.



PERFORMANCE DIALOG

- Briefing, in dem die zentralen Informationen im Zusammenhang mit einem Projekt kommuniziert werden.

OFFLINE



ENTSCHEIDUNGSFINDUNG

- **MERKE:** Je komplexer die Entscheidung, desto eher offline!

OFFLINE



PROBLEMLÖSUNG

- **MERKE:** Je komplexer das Problem, desto eher offline!

OFFLINE



TEAMBUILDING

- Team stärken
- Neue Leute an Board holen
- Vertrauen und Zusammenarbeit stärken

OFFLINE



VIRTUELLE MEETINGS

Vorbereitung
Durchführung
Nachbereitung

Vorbereitung: Ohne Ziel kein Meeting!

Ist das Meeting notwendig? Was ist das Ziel? Was soll nach dem Meeting anders sein als vorher?
Wer muss teilnehmen? Wer kann teilnehmen?
Was sind relevante Besprechungs-/Agendapunkte? Was muss vorbereitet werden?
Woran erkenne ich, dass mein Meeting-Ziel erreicht wurde?

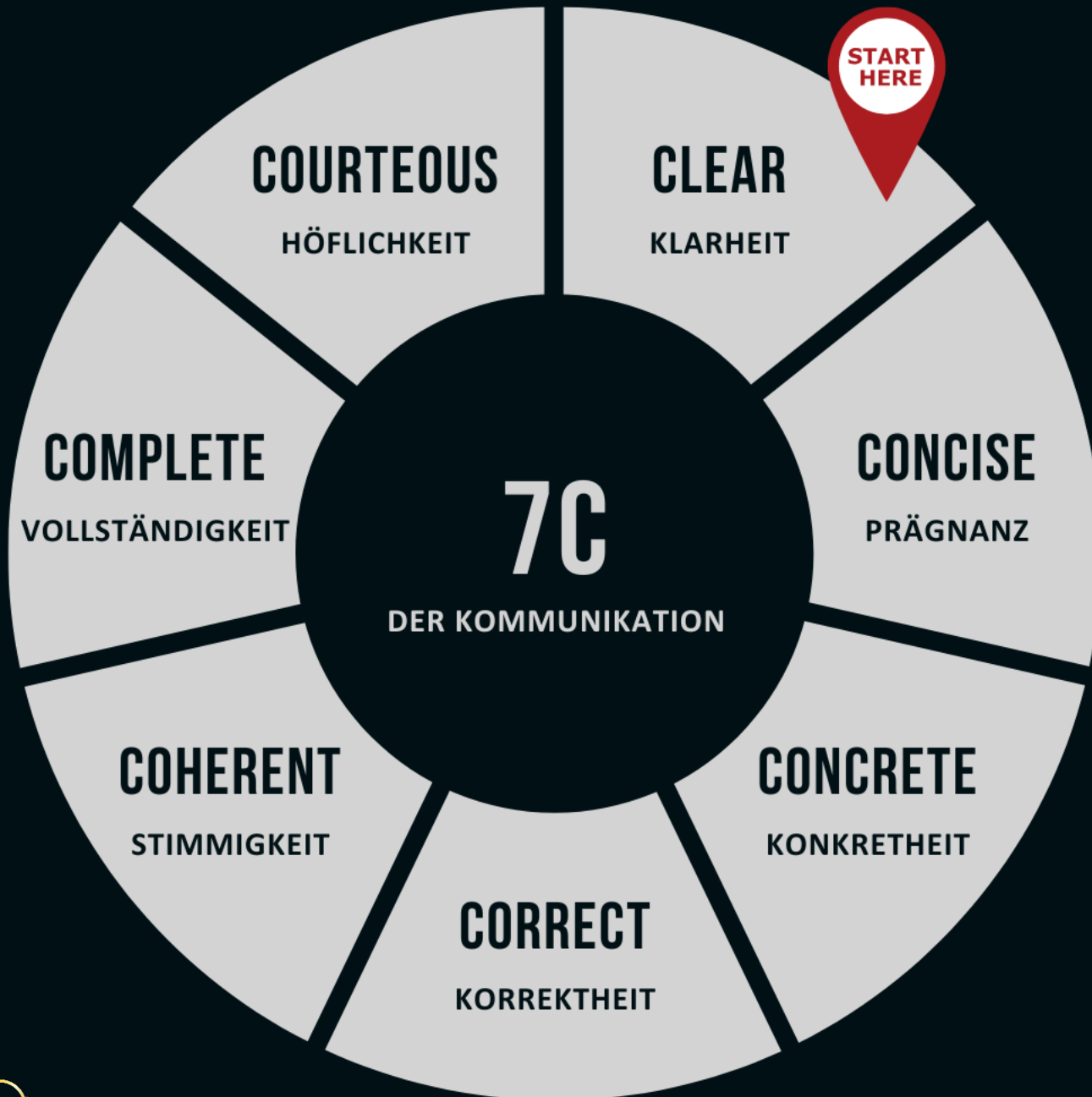
Durchführung: Agenda und Zeitplan sind ein Muss!

INFORMATION	Es werden „lediglich“ Informationen vorgetragen. Eine Diskussion ist nicht vorgesehen
BRAINSTORMING	Hier sind alle Teilnehmenden eingeladen, ihre kreativen Ideen einzubringen und zu teilen. <u>ALTERNATIVE</u> : asynchrones Brainstorming im Vorfeld zur Vorbereitung. Teilen Sie ein Dokument, wo jedes Teammitglied im Vorfeld Ideen eintragen kann.
DISKUSSION	Hier sind alle Teilnehmenden eingeladen, zu diskutieren.
ENTSCHEIDUNG	Am Ende eines Meetings muss eine (vorläufige) Entscheidung getroffen werden.

Nachbereitung: Sie dient der Qualitätssicherung!

Arbeitsergebnisse festhalten und sichern sowie Zuständigkeiten erfassen und terminieren.





7C

1. **CLEAR:** Klarheit in Bezug auf Sinn und Zweck
2. **CONCISE:** Kurz und knackig auf den Punkt
3. **CONCRETE:** Geben Sie drei wichtige Details weiter
4. **CORRECT:** Achten Sie auf Fakten und Fehlerfreiheit
5. **COHERENT:** Achten Sie auf einen logischen Aufbau
6. **COMPLETE:** Überprüfen Sie auf Vollständigkeit
7. **COURTEOUS:** Professionell, verbindlich, freundlich



E-MAIL-KNIGGE: CHECK

- ☐ Klare Betreffzeile
- ☐ Klare, einfache Sprache
- ☐ Pro Mail ein Thema
- ☐ Hervorhebungen in **fett**
- ☐ Die wichtigsten Punkte am Beginn zusammenfassen
- ☐ Handlungsaufforderung (Call to Action) integrieren
- ☐ @-Erwähnungen helfen bei der klaren Aufgabenverteilung
- ☐ Bei längerer E-Mail-Kommunikation (Re:Re:Re:) Betreffzeile ändern
- ☐ Kurze E-Mails können nur in die Betreffzeile geschrieben werden.
Zur Kennzeichnung enden diese E-Mails mit EOM (End of Message).
- ☐ Im Empfängerfeld sollten nur Personen stehen, bei denen Handlungsbedarf besteht
- ☐ Kein Scrollen

GOLDENE REGEL

Wenn eine E-Mail mehr als drei Mal hin- und hergeschickt wurde, rufen Sie an und klären das Thema in einem persönlichen Gespräch!





WENN
GEDANKEN
FLIEGEN
LERNEN,
DANN IST
ES EINE
VOGEL-
PERSPEKTIVE.

VOGELPERSPEKTIVEN.ACADEMY

JEDEN MONAT EIN KURS IM ANGEBOT



MELANIE VOGEL



[linkedin.melanie-vogel.com](https://www.linkedin.com/in/melanie-vogel)



post@melanie-vogel.com



www.melanie-vogel.com



www.VogelPerspektiven.academy

VUCA-MANAGEMENT CONSULTING GMBH
WEIHERWEG 3
CH – 9535 WILEN (TG)