**Vorlesung 1**

**Schriftliche und mündliche Kommunikation**

**Plan**

1. Kommunikationsbereiche
2. Kommunikation und ihre Funktionen im Unternehmen
3. Schriftliche Kommunikation als Gedächtnisstütze
4. Möglichkeiten der mündlichen Kommunikation
5. Digitale Kommunikation als optimale Lösung
6. Unsere Kommunikation hat sich zweifellos durch die Digitalisierung stark verändert. Klar, Kommunikation im Beruf gestaltet sich in der Regel anders als in unserem Privatleben.

Schon der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick stellte fest: **„Man kann nicht, nicht kommunizieren“** und, Recht hat er. Denn egal wie – ob schriftlich oder mündlich – wir kommunizieren immer und das ist auch gut und richtig so. Gerade die Unternehmenskommunikation hat einen besonderen Stellenwert. Kommunikation untereinander in einem Unternehmen ist wichtig, manchmal sogar überlebenswichtig. Ob sie per Mail, im Gespräch während eines Team-Meetings oder einfach nur in der Küche stattfindet – der Informationsfluss ist ständig da.

Die große Frage: Welche Kommunikationsform ist jedoch die beste, um Informationen transparent und zielgerichtet weiterzugeben? Sollten wir schriftlich kommunizieren oder ist Face-to-Face doch besser? Die Vorteile und Herausforderungen verschiedener Kommunikationsformen können Sie in unserem heutigen Beitrag lesen.

1. Kommunikation und ihre Funktionen im Unternehmen

* Im Arbeitsalltag ist gute Kommunikation wichtig, denn die Weitergabe von Informationen macht eine funktionierende Struktur und Organisation eines Unternehmens erst möglich. Die Kommunikation hat also immer eine oder sogar mehrere unterschiedliche Funktionen. Im Unternehmen erfüllt sie vor allem eine sachliche Funktion,
* die korrekte und vollständige Weitergabe von fachlichen oder organisatorischen Informationen.

Manchmal muss dieser Informationsfluss schneller erfolgen als an anderer Stelle. Bestimmte Situationen haben natürlich auch eine emotionale Komponente, etwa in einem Mitarbeitergespräch.

Natürlich gibt es auch andere Funktionen der Kommunikation, im Arbeitsalltag dominieren jedoch die sachliche und an vielen Stellen auch

* die emotionale Funktion.

Und was bedeutet das für unsere Frage: Schriftlich oder doch lieber Angesicht zu Angesicht?

1. Schriftliche Kommunikation als Gedächtnisstütze

Für eine Entscheidung ist es wichtig die Vorteile und Herausforderungen dieser beiden Varianten zu kennen und gegeneinander abzuwägen. So findet die schriftliche Kommunikation asynchron, also zeitversetzt statt. Sie ist dort vorzufinden, wo die Kommunikationspartner mit zeitlichem Abstand aufeinander reagieren, also z.B. per E-Mail oder Chat.

**Vorteile schriftlicher Kommunikation**

* [Beständigkeit](https://vonneuem.de/zuhause-anders-arbeiten/)
* [Fixierbarkeit](https://vonneuem.de/zuhause-anders-arbeiten/)
* [Archivierbarkeit von wichtigen Informationen](https://vonneuem.de/zuhause-anders-arbeiten/) (Protokolle, Verhaltensregeln etc.)

Der Informationsfluss ist von Ort, Zeit, Person und deren Gedächtnis unabhängig.

* Übertragbarkeit
* Korrektur
* schnelle Verbreitung von Informationen ist möglich

exakte Formulierungen und Visualisierung mit Grafiken und Schaubildern

schnelle einseitige Informationsweitergabe (Anwesenheit/Abwesenheit einer Person, Urlaub, etc.)

Herausfordernd an der schriftlichen Kommunikation ist die Intensität und Übersichtlichkeit der Nutzung. So schön es auch ist, Informationen festzuhalten und an alle weiterzugeben. Verhindern Sie das durch ein Intranet oder leiten Sie Informationen nur an diejenigen weiter, die auch wirklich davon profitieren können.

1. Im Gegensatz zur schriftlichen, bietet die mündliche Kommunikation andere Vorteile.

Mündliche Kommunikation ist ein emotionaler Indikator. Die mündliche Kommunikation bezeichnet man auch oft als Face-to-Face-Kommunikation (F2F). Naturgemäß spiegelt sie die älteste Form der Kommunikation wider und birgt ganz andere Vorteile. Die Vorteile mündlicher Kommunikation/Face-to-Face:

* Schneller
* direkter Austausch bei wechselseitigem Informationsfluss
* Möglichkeit der Nutzung von nonverbalen Elementen wie Mimik Gestik, Intonation etwa zum Hervorheben/Abschwächen
* die Reaktion des Gesprächspartners
* Deutlichkeit von emotionalen Komponenten (etwa bei Personalgesprächen)
* vor Corona: Körperkontakt zur Verdeutlichung möglich (Händeschütteln).

Die Vorteile der mündlichen Kommunikation liegen hauptsächlich im interaktiven synchronen Austausch. Manchmal sind wir jedoch nicht auf eine Antwort angewiesen. Mündliche Kommunikation ist zudem

* sehr zeitaufwendig
* wird uns nicht in jedem Fall zum Ziel führen
* ist manchmal schwer zu merken

Abhängig vom Ziel ist es also, welche Funktion unsere Kommunikationsweise erfüllen muss. Wir suchen uns meist intuitiv die vorteilhafteste Variante aus, um den Informationsfluss optimal aufrecht zu erhalten.

1. Digitale Kommunikation als optimale Lösung

Digitalisierung und neue Technologien verändern Kommunikation. Zentrales Merkmal ist die verstärkte Verbindung von Kommunikation und Technologie. Unser Verhalten ändert sich privat durch Instant-Messaging und Social Media, aber auch die Arbeitswelt durchlebt eine Veränderung. In Zeiten von [Telearbeit oder auch Remote Work](https://vonneuem.de/tag/anders-arbeiten/) gehört die Nutzung von Videokonferenz-Tools mittlerweile zum Berufsalltag. Das Besondere, man kann sich gegenseitig nicht nur ortsunabhängig sehen, sondern steht synchron im wechselseitigen Informationsfluss. Die zusätzliche Nutzung von Tools für die kollaborative Zusammenarbeit bietet darüber hinaus neue Möglichkeiten der Kommunikation. Diese neue Form des Austauschs verwischt die Grenzen zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation und eröffnet so neue Wege in der Arbeitswelt.

Die Vorteile von Videokonferenzen sind unbestritten. Die Vorteile von Videokonferenzen auf einen Blick:

* Kombination aus schriftlicher und mündlicher Kommunikation und deren Vorteilen
* Ressourceneinsparung – keine Notwendigkeit von Dienstreisen
* Zeitliche und räumliche Flexibilität
* Parallele Gesprächsführung möglich

Effizienz und Produktivitätssteigerung – etwa durch zusätzliche Tools wie Whiteboards, kollaboratives Arbeiten an Dokumenten

Das klingt eigentlich auf den ersten Blick nach perfekter Lösung. Doch auch diese digitale Form stellt an beide Kommunikationspartner bestimmte Herausforderungen. Neben der technischen Ausstattung muss man sich zeitlich abstimmen und [Regeln festlegen](https://vonneuem.de/zuhause-anders-arbeiten/), um ein angenehmes Gespräch führen zu können. Auch wenn man sich eigentlich sehen kann, so gehen Gestik und Mimik doch ein wenig unter – im Normalfall sieht man nämlich nur den Oberkörper einer Person. Vielleicht wäre in manchen Situationen doch eine der klassischen Kommunikationsvarianten sinnvoller.

Doch keine optimale Lösung?

Zurück zur Frage – welche der Kommunikationsformen ist denn nun die Beste? Juristen sagen stets: „Es kommt darauf an!“ Es kommt nämlich tatsächlich auf den Zweck oder die Funktion sowie das Ziel an, welches wir mit unserem Kommunikationsweg erreichen wollen. Die Wahl erfolgt meist intuitiv oder ist in Unternehmen oftmals als Regel in der Unternehmenskultur verankert. Jede Form bietet also Vor- und Nachteile, die wir verstehen müssen, um die richtige Wahl treffen zu können. Überlegen Sie genau, wie interne Kommunikationsprozesse in Ihrem Unternehmen ablaufen und ob dabei auf Zweck und Ziel geachtet wird. Tja, wer die Wahl hat, hat die Qual. Einen Königsweg gibt es wohl nicht. Aber durch Versuch und Irrtum kommen Sie bestimmt auf die ideale moderne Kommunikation im Unternehmen.