

Kommunikation 4.0

Im privaten Bereich längst angekommen, verändern sich auch im Unternehmen die Kommunikationsformate. Die Unternehmen stehen vor der nicht zu unterschätzenden Herausforderung, die Unternehmenskommunikation zu modernisieren. Klassische Konferenzen mit Frontalbeschallung und PowerPoint-Schlachten funktionieren in Unternehmen mit einer hochqualifizierten und digitalkompetenten Belegschaft nicht mehr. Die Mitarbeiter selbst nutzen alle Möglichkeiten der digitalen Welt aktiv in Ihrem Alltag.

Bestehende unternehmerische Kommunikationsstrukturen werden selten genutzt. Effektivere Kommunikations-Strukturen erlauben den einzelnen Mitarbeitern gezielte Abfragen und Informationen. Damit verliert der Kommunikationsfluss des Unternehmens Informationen, die auch anderen Mitarbeitern zur Verfügung stehen sollten, die Kommunikation verlagert sich.

Die Effektivität des Unternehmens wird als zentraler Wettbewerbsvorteil erkannt. Transparenz und entsprechende Kommunikation aller Mitarbeiter/Teams bekommen damit eine zentrale Bedeutung.

Unternehmen merken erst spät, dass ihre Kommunikation nicht mehr funktioniert. Dies meist erst, wenn die Mitarbeiter oder Kunden einfach nicht mehr zuhören. Wer moderne Kommunikation privat intensiv nutzt, wird sich von herkömmlichen Konferenzen und Angeboten einfach nicht mehr erreichen lassen.

Die gute Nachricht ist, dass Kommunikation 4.0 schnell zu etablieren ist, es gibt verschiedene Methoden um eine positive Entwicklung in Gang zu bringen.

Grundlegende Voraussetzung für gute Kommunikation bleiben Teamfähigkeit, Motivation, Inspiration, Vertrauen und transparente Orientierung. Eine Auswahl von Tools die gezielt Anwendung finden:

Appreciative Inquiry (AI)

ist eine Methode, die den Fokus ausschließlich auf positive Elemente in einem Team oder einer Gruppe richtet. Über gezielte Fragen sollen die größten Potenziale einer Gruppe erkannt werden. AI fußt auf zwei Grundannahmen:

1. Menschen, Teams und Organisation verfügen über zum Teil unerkannte Potenziale.
2. Teams entwickeln sich immer entlang der gemeinsamen Blickrichtung.

Um eine positive Veränderung in einem Unternehmen herbeizuführen, sollte sich die Wahrnehmung aller Beteiligten auf positive Aspekte richten. Zur Anwendung kommt die Methode überall dort, wo etwas verändert und die Qualität verbessert werden soll. Ein Unternehmen kann mit AI beispielsweise den Kundenservice verbessern, eine Innovation erforschen oder die Zusammenarbeit im Management optimieren.

Barcamps

Kunden und Mitarbeiter in Unternehmensprozesse einbeziehen und dabei neue Meinungen und Bedürfnisse zu entdecken. Barcamps sind keine klassischen Konferenzen, bei Barcamps wird jeder Besucher aktiv. An die Stelle von Top-Down-Vermittlung rückt der Austausch, der bewusst hierarchie- und bereichsübergreifend organisiert wird – ggf. auch über Unternehmensgrenzen hinweg. Gefördert werden hierdurch Vernetzung und informelles Lernen. Der hierarchie-, bereichs- und ggf. unternehmensunabhängigen Austausch steht im Vordergrund, nicht die Vermittlung von Lehr- und Lerninhalten.

Groupware Systeme

In Unternehmen kommt es immer häufiger vor, dass Mitarbeiter über zeitliche und räumliche Distanz hinweg zusammenarbeiten, miteinander



Es schreibt für Sie:

Wirtschaftsmediatorin
Univ. of A. Sciences
Monika Hebeisen
mediation.mh
Büro für
Wirtschaftsmediation/ADR

Mimbach 27 · 92256 Hahnbach
Franz-Hartl-Straße 14 · 93053 Regensburg
Telefon: (096 64) 95 32 97
E-Mail: info@mediation-mh.de
Internet: www.mediation-mh.de

der kommunizieren und interagieren. Dabei spielt neben der Koordination von Terminen und Aufgaben die Entwicklung und Weitergabe von Wissen eine Schlüsselrolle. Groupware Systeme unterstützen diese Prozesse. Groupware Systeme sind IT-Anwendungen. Sie vereinen unter einer einheitlichen graphischen Benutzeroberfläche verschiedene Anwendungen für die Zusammenarbeit und Kommunikation in Unternehmen, Teams innerhalb von Unternehmen oder über deren Grenzen hinweg. Dazu können zählen ein unternehmensweites E-Mail-System, ein gemeinsamer Terminkalender, eine gemeinsame Aufgaben- und Kontaktverwaltung und Funktionen für eine unmittelbare Kommunikation, z. B. via Kurznachrichten, in virtuellen Gruppenräumen oder Videokonferenzsystemen.

Groupware Systeme können die Teamarbeit fördern und die unternehmensinterne Kommunikation sowie Zusammenarbeit vereinfachen. Dies ist bei standortübergreifenden Teams von großem Vorteil, gilt aber auch für an einem Standort lokalisierte Gruppen. Mittels Groupware Systemen lassen sich die Informationswege im Unternehmen verkürzen, Abstimmungen vereinfachen sowie die Transparenz über Entscheidungen und die Aktualität von gemeinsam genutzten Informationen und Dokumenten erhöhen. Durch die Vermeidung von Redundanzen kann jeder auf identische Informationen zugreifen. Ein genauer Abgleich zwischen Anforderungen des Unternehmens und den Leistungen des Groupware Systems ist notwendig.

Strategieentwicklung für Onlinekommunikation

Die Sichtbarkeit von Produkten und Dienstleistungen herzustellen. Konsumenten wie auch B2B-Partner stellen andere Anforderungen an Unternehmen: Sie möchten zum Beispiel, dass Unternehmen zeitnah und individuell Fragen beantworten und auf Wünsche und Bedürfnisse eingehen. Und vor allem bietet das Internet Kunden sehr gute Vergleichsmöglichkeiten und die Chance, sich zu nahezu allen Fragen des Alltags mithilfe von Suchmaschinen zu informieren: Was Nutzer dort finden oder nicht, beeinflusst zum Beispiel die weiteren Schritte im



HolzapfelBauchemie

HBC Profi-Dicht
Anschlüsse einfach
sicher abdichten



- ohne Grundierung auf fast jedem Unterbau
- auf nasse Untergründe
- bei Minustemperaturen
- ohne Isocyanate
- frei von Gefahrstoffen
- im 7,5 kg Gebinde und als Set-Box

HolzapfelBauchemie
Tel. 05601 / 93430
info@holzapfel-bauchemie.de
holzapfel-bauchemie.de

Mediation

Kaufprozess. Durch Social Media können Nutzer zusätzlich im Internet selbst aktiv werden: eigene Inhalte in Blogs, auf Facebook oder auf anderen Plattformen erstellen und Erfahrungen mit anderen austauschen. Unternehmen stehen vor der Frage, wie sie ihre Ressourcen verteilen und wie sie die Onlinekommunikation systematisch angehen können.

Welche Maßnahmen der Onlinekommunikation sich eignen, kann nicht pauschal beantwortet werden, hier sechs Schritte, die Ihnen helfen, einen individuellen Plan für Ihre Kommunikation aufzustellen:

- Schritt 1: Analyse
- Schritt 2: Zielgruppe
- Schritt 3: Positionierung
- Schritt 4: Ziele definieren
- Schritt 5: Maßnahmen planen
- Schritt 6: Evaluation

Open Space

Innovative Dialog- und Wissensveranstaltungen als Instrumente, um den Wandel voranzutreiben. Im „Offenen Raum“ bringen die Teilnehmer eigene Themen ein, bilden Arbeitsgruppen und erarbeiten Lösungen und Maßnahmen für ihr Thema. Die Ergebnisse werden am Ende dokumentiert, analysiert, gebündelt und verarbeitet. Im Open Space schlagen Teilnehmer die Themen selbst vor, es gibt keine vorgegebene Abfolge von Referaten oder Vorträgen, sondern Themen und Aspekte eines vorgegebenen Leitthemas.

Social Bookmarking

Häufig recherchieren Mitarbeiter im Unternehmen nach Informationen und Dokumenten, die für ihre Arbeit und Entscheidungen als Wissensquelle oder Lernressource relevant sind. Das Internet mit seinen vielfältigen, in digitaler Form vorliegenden Informationen und Dokumenten wird als Quelle für Recherchen zunehmend wichtiger.

Häufig ist es auch so, dass der recherchierende Mitarbeiter nicht dokumentiert, welche Quellen er durchsucht und für seine Entscheidung verwendet hat. Diese Dokumentation ist in der Regel aufwendig und hat keinen unmittelbaren Nutzen für den Mitarbeiter. Dies wird zum Nachteil sobald er selbst oder eine Kollegin vor einer ähnlichen Rechercheaufgabe steht.

Die Nutzer können gemeinsam die Lesezeichen in Ordnern organisieren und annotieren. So können Ergebnisse von Recherchen im Internet dokumentiert und weitergegeben werden. Alle Phasen innerhalb des typischen Rechercheablaufes, mit Ausnahme der Planung der Recherche, werden von Social-Bookmarking-Diensten unterstützt.



Über eine Gruppenverwaltung werden Zugriffsrechte auf Lesezeichen freigegeben oder beschränkt.

Transitionskonzept

Die Veränderungen selbst sind nicht das Problem, sondern der Umgang mit dem Prozess der Veränderung. Veränderung wird als ein steuerbarer Prozess begriffen.

Die Entwicklung und Umsetzung eines Transitionskonzepts erfolgt über mehrere Phasen. Wesentliche Bestandteile sind Workshops, die je nach Anforderungen des Betriebs gestaltet werden.

Wikis

In Unternehmen steigt das Bewusstsein darüber, dass viele der unternehmensrelevanten Informationen in den Köpfen der Mitarbeiter stecken. Um das vorhandene Wissen festhalten und nutzen zu können, werden Software-Lösungen eingesetzt. Auch die Arbeit an gemeinsamen Dokumenten erfolgt zunehmend IT-gestützt.

Eine Software-Lösung zur gemeinsamen Dokumentation von Wissen stellen Wikis dar. Aber nicht nur um Wissen zu dokumentieren, sondern auch um sich trotz räumlicher Distanz abzustimmen, beispielsweise über Tagesordnungen für Treffen oder deren Protokolle. Unter einem Wiki versteht man eine Sammlung von untereinander verlinkten Webseiten. Der Zugriff auf die Dokumente ist jederzeit möglich. Es werden lediglich ein Internetzugang und ein Webbrowser benötigt. Wikis sind einfach bedienbar und nach dem Prinzip WYSIWYG (What You See Is What You Get) aufgebaut. Das bedeutet: Änderungen am Text und dessen Formatierung sind direkt sichtbar. So ist jeder berechtigte Nutzer in der Lage, Eintragungen oder Änderungen vorzunehmen.

Das wesentliche Ziel eines Wikis liegt darin, die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern anzuregen. Ein Wiki eignet sich besonders für die Dokumentation von Inhalten, an der mehrere Personen beteiligt sind. Durch Wikis können beispielsweise Ideen gesammelt und entwickelt, Entwürfe gemeinsam erstellt sowie Texte zentral ausgetauscht werden. Wikis lassen sich als zentrale Wissensplattformen in Unternehmen nutzen.

Der Einsatz von Wikis in Unternehmen fördert ein effizientes Arbeiten und die verstärkte Einbindung der Mitarbeiter in die Unternehmensprozesse. Der große Vorteil von Wikis ist, dass sie themenunabhängig und für alle Unternehmensbereiche eingesetzt werden können, beispielsweise in der Forschung und Entwicklung, im Projektmanagement oder im Marketing und Vertrieb. Sie können jederzeit erweitert werden.

Die Entwicklung einer neuen Unternehmenskommunikation ist abhängig von Teamgeist, gemeinsamen Zielen und Vernetzung.

Gut geführte, ehrliche Gespräche sind der Schlüssel für eine einvernehmliche, erfolgreiche Zukunft und eine positive gesellschaftliche Veränderung.

Reaktive
Bitumendickbeschichtung

COMBIDIC®-2K PREMIUM



Schnell. Stark. Geschmeidig.

LANGE VERARBEITUNGSZEIT

Bis zu 60 Minuten

SCHNELLE TROCKNUNG

24 Stunden

FLEXIBLE VERARBEITUNG

Hand und Maschine

schomburg.de

 **SCHOMBURG**
Sicher die Lösung.