

Leitfaden „Angemessen kommunizieren“

1. Gesprächseinstieg

- Fragen Sie Ihre Auszubildenden, was sie aus dem Video bzgl. angemessener Kommunikation gelernt haben.
- Berichten Sie Ihren Auszubildenden, was auch für Sie neu war.

2. Eigene Erfahrungen teilen

- Haben/Hatten Sie und die Auszubildenden Probleme damit, auf einem Kanal den richtigen Ton zu treffen?

3. Effiziente Kommunikation im Unternehmen

Haben Sie und Ihre Auszubildenden sich bereits mit dem Thema *effizient kommunizieren* beschäftigt?

Wenn nicht, ist es empfehlenswert, dass Ihre Auszubildenden sich zunächst das Video auf der Themenseite „effizient kommunizieren“ ansehen und das Arbeitsblatt „Effizient kommunizieren“ bearbeiten, um eine Übersicht über die Kommunikationskanäle in Ihrem Betrieb zu erhalten.

4. Entgrenzung von Arbeit und Freizeit

Die Digitalisierung bewirkt, dass die Trennlinie zwischen Arbeit und Privatleben immer mehr verschwimmt. Denn durch die Möglichkeiten, die die neuen Kommunikationskanäle mit sich bringen, können Nachrichten jederzeit und allorts verschickt und gecheckt werden. MitarbeiterInnen können ihren Arbeitsprozess somit teilweise selbstbestimmter gestalten. Sie müssen allerdings auch dazu in der Lage sein, selbst für Abgrenzung zu sorgen, wenn sie z. B. nach Feierabend noch eine Nachricht auf ihrem Smartphone erreicht. Das fällt insbesondere jungen Menschen schwer.

Für die Erstellung eines Regelwerks zur effizienten und angemessenen Kommunikation ist es daher empfehlenswert, u.a. auch Regeln zu dem Punkt der Erreichbarkeit zu formulieren, zu klären, was „Feierabend“ bedeutet und welche Kanäle im Notfall bedient werden sollten.

Lassen Sie Ihre Auszubildenden dazu zunächst die Vor- und Nachteile der Entgrenzung von Arbeit und Freizeit erarbeiten, indem sie mit Hilfe des Arbeitsblatts „Arbeit und Freizeit“ ein Interview mit MitarbeiterInnen Ihres Betriebs führen und ihre eigenen Gedanken zu dem Thema reflektieren.

5. Wie kommunizieren wir effizient und angemessen in unserem Unternehmen?

Ihre Auszubildenden sind nun gut vorbereitet, sich gemeinsam mit Ihnen Gedanken zu einem Regelwerk zu machen, das die Kommunikation in Ihrem Betrieb verbessern wird. U.a. sollten dabei die folgenden Fragen beantwortet und schriftlich festgehalten werden:

- Welche Kommunikationskanäle werden von allen MitarbeiterInnen intern und welche für die externe Kommunikation genutzt?
- Wann sollten welche asynchronen Kommunikationskanäle genutzt werden? Gibt es Regeln, die bei der Verwendung der einzelnen asynchronen Kommunikationskanäle beachtet werden sollten? (z. B. bzgl. der KommunikationspartnerInnen (intern/extern), der Vorbereitung, des Ausdrucks, der Einbeziehung mehrerer Personen oder des Zeitrahmens für eine Beantwortung der Nachricht, etc.)
- Für welche Zwecke sollten welche synchronen Kommunikationskanäle genutzt werden? Gibt es Regeln, die bei der Verwendung der einzelnen synchronen Kommunikationskanäle beachtet werden sollten? (z. B. bzgl. der KommunikationspartnerInnen (intern/extern), der Vorbereitung, des Ausdrucks, der Einbeziehung mehrerer Personen oder des Zeitrahmens für eine Beantwortung der Nachricht, etc.)
- Welche Regeln gelten für die Kommunikation nach Feierabend?