

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung [Mitteilung] trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Die vorliegende Präsentation ist lizenziert unter CC BY-NC 4.0. Das Dokument verweist auf geistiges Eigentum externer Rechteinhaber. Die Rechte daran verbleiben bei dem jeweiligen Rechteinhaber.

KOMMUNIKATION

Kurzeinführung



Kofinanziert durch das
Programm Erasmus+
der Europäischen Union



INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATION

Eine Übersicht

- Kommunikation beschreibt den Austausch und die Übertragung von Informationen. Man kann in interne und externe Kommunikation unterscheiden.
- Interne Kommunikation findet innerhalb eines Netzwerks statt, z.B. zwischen Mitgliedern.
- Ziel der internen Kommunikation ist die Information, Motivation und Bindung von Netzwerkmitgliedern. Interne Abläufe sollen optimiert werden.
- Unter externer Kommunikation versteht man alle nach Außen gerichteten Informations- und Publikationsmaßnahmen.
- Ziel der externen Kommunikation ist es, das Netzwerk nach Außen überzeugend darzustellen.



WARUM KOMMUNIKATION WICHTIG IST

Vorteile guter Kommunikation

- Gute interne Kommunikation (regelmäßige Meetings, Info-Mails, Kalender, Transparenz) sorgt für effiziente und effektive Arbeitsabläufe.
 - Netzwerkmitglieder werden eingebunden und identifizieren sich stärker mit dem Netzwerk.
 - Der Austausch untereinander steigert die Motivation, Produktivität und den Teamgeist.
 - Eine gute interne Kommunikation umfasst auch Wissensmanagement:
- Wissen wird an für alle zugänglichen Orten gespeichert und bleibt somit auch für nachfolgende Mitglieder erhalten.
- Externe Kommunikation beginnt intern: Nur wenn die interne Kommunikation stimmt, kann ein Netzwerk nach Außen geschlossen auftreten.
 - Das Netzwerk wird sichtbarer, wettbewerbsfähiger und attraktiver (neue Mitglieder, Sponsoren, Kooperationsmöglichkeiten usw.)



WAS GUTE KOMMUNIKATION AUSMACHT

Dos & Don'ts

DO:

- Kommunikation auf Augenhöhe – Respektvoller Umgang
- Verantwortung und Zuständigkeiten klar regeln
- Gemeinsam Arbeitsprozesse (und deren Sicherung) definieren
- Konflikte und Probleme direkt adressieren
- Digitale Tools zur Unterstützung nutzen

DON'T:

- Andere verspätet über Neuigkeiten informieren
- Mitgliedern wichtige Informationen vorenthalten
- Persönliche Angriffe zulassen
- Schuldzuweisungen bei Fehlern dulden
- Andere von oben herab behandeln



WIE KANN DIE PROJEKTFÜHRUNG BESSER KOMMUNIZIEREN?

3 Grundprinzipien

1. Klare, einfache Botschaften

- Der Kommunikationsstil, also die Art und Weise, wie Informationen ausgetauscht werden, sollte mit allen Personen in der Netzwerk- und Projektführung abgesprochen sein.
- Besonders wichtig sind auch sogenannte Soft Skills, wie etwa soziale Kompetenzen.

2. Grad der Transparenz genau abstimmen

- Zu wenig Informationen führen zu Misstrauen, zu viele zu Unsicherheit.
- Welche Informationen also kommuniziert werden, muss genau durchdacht werden.

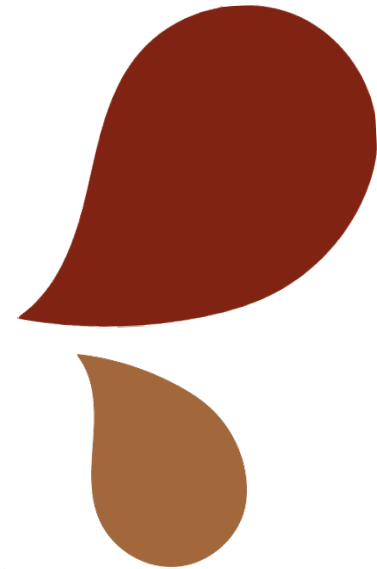
3. Optimismus ausstrahlen

- Die Projektführung sollte neben Problemen und Kritik immer wieder auch positive Entwicklungen und optimistische Aussichten aufzeigen.



FOLGENDE TOOLS KÖNNEN SIE UNTERSTÜTZEN:

- **Slack**
Slack ist eine intuitive, innovative und intelligente Kollaborationsplattform für Kommunikation und Austausch.
- **Kahoot!**
Kahoot! ist eine kostenlose, spielbasierte Lernplattform, welche das interaktive Lernen neuer Themen ermöglicht und dabei das Engagement der Teilnehmenden fördert.
- **Dropbox**
Dropbox ist eine einfache Cloud-Speicherlösung und ist für seine Nutzerfreundlichkeit bekannt. Dropbox ermöglicht die gemeinsame Nutzung von großen Dateien sowie von Dateien, die zu sensibel sind, um sie per E-Mail zu versenden und hilft dabei, zahlreiche Dateien an einem gemeinsamen Ort zu speichern.
- **Zoom**
Zoom ist die marktführende Plattform für moderne Videokommunikation in Netzwerken mit einer einfachen, zuverlässigen Cloud-Plattform für Video- und Audiokonferenzen, Zusammenarbeit, Chat und Webinare über mobile Geräte, Desktops, Telefone und Raumsysteme.



FOLGENDE TOOLS KÖNNEN SIE UNTERSTÜTZEN:

- **Jour Fixe**

Jour Fixe ist eine regelmäßig stattfindende Besprechung des Projektmanagementteams oder Netzwerks.

- **Skype**

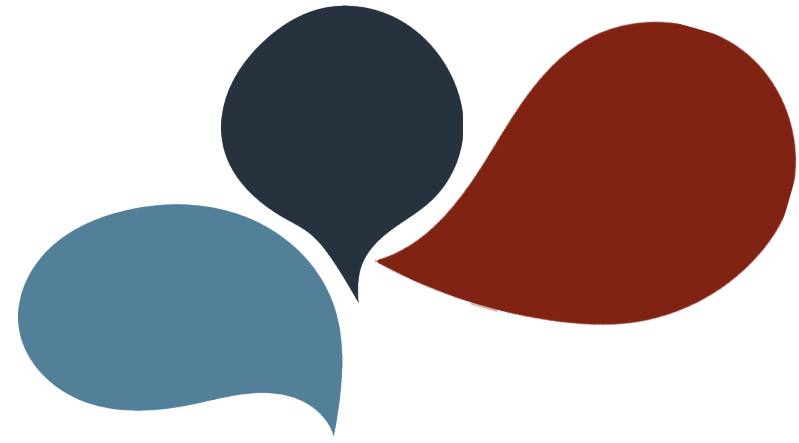
Skype ist ein kostenloses Online-Tool, das Online-Anrufe, Messaging und kostengünstige internationale Anrufe an Handys oder Festnetztelefone ermöglicht.

- **Critical Incidents**

Critical Incidents ist eine Methode zur Analyse interkultureller Kommunikation. Sie zielt darauf ab, das Bewusstsein für Situationen zu stärken, in denen ein Missverständnis, ein Problem oder ein Konflikt aufgrund der kulturellen Unterschiede der interagierenden Parteien entstehen könnte.



REFERENZEN UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR:



Über (interkulturelle)

Kommunikation:

Heringer, H. J. (2017). *Interkulturelle Kommunikation* (5. Aufl.). UTB.

Externe Kommunikation im Sinne von Öffentlichkeitsarbeit -

Begriffsdefinition und Wege:

Steinke, L. (2015). *Die neue Öffentlichkeitsarbeit: Wie gute Kommunikation heute funktioniert: Strategien - Instrumente - Fallbeispiele*. Springer Gabler.

Interne Kommunikation,

Führungskräfte und Motivation:

Montua, A. (2020). *Führungsaufgabe Interne Kommunikation: Erfolgreich in Unternehmen kommunizieren – im Alltag und in Veränderungsprozessen*. Springer Gabler.

Kommunikationsfunktionen:

Freitag, M. (2016). *Kommunikation im Projektmanagement: Aufgabenfelder und Funktionen der Projektkommunikation* (2. Aufl.). Springer VS.

Zielgerichtet kommunizieren:

Preuß-Scheuerle, B. (2016). *Praxishandbuch Kommunikation: Überzeugend auftreten, zielgerichtet argumentieren, souverän reagieren* (2. Aufl.). Gabler Verlag.