



"e-Communication"

für erfolgreiche Kommunikation in Projekten und
im Konfliktmanagement

Daniela Hinterhölzl-Widi & Leon Pogrzebacz /
ExpertsGroup Wirtschaftsmediation

Wien, 5. Dezember 2012

Eckpunkte

- Kommunikation
 - & was ist das Besondere an „online“?
- der Kontext
 - von Projekten und Konfliktsituationen
 - der stattfindenden Kommunikation
- Ansätze zum
 - zum besseren Verständnis der Situation
 - zur Verbesserung der Kommunikation

Eckpunkt Kommunikation

- Kommunikation
 - Wir haben viele Definitionen und Modelle
 - Shannon/Weaver - die technische Sichtweise
 - Schulz von Thun - 4 - Seiten Modell
 - Watzlawick - 5 Axiome
 - Riemann-Thomann-Modell - Nähe-Distanz : Dauer-Wechsel
 - Berne - Transaktionsanalyse: Ich-Zustände und „Spiele“
 - Bühler - Organonmodell
 - Cohn - Themenzentrierte Interaktion TZI
 - Grice Konversationsmaximen: d.Relevanz, Qualität, Quant, Mod
 - ...
- Alle diese Modelle haben auch in der Online-K. Platz, plus+

Eckpunkt Online-Kommunikation

- Online-Kommunikationsmodelle z.T. widersprüchlich
 - Kanalreduktionstheorien: Verarmung der Kommunikation
 - Filtertheorien: Idealisierung gefilterter Wahrnehmung

 - Rationale Medienwahl : Normative Medienwahl
 - Media-Richness Modell

 - SI-Theorie
 - SIDE-Modell

Eckpunkt Kommunikation: ein Modell

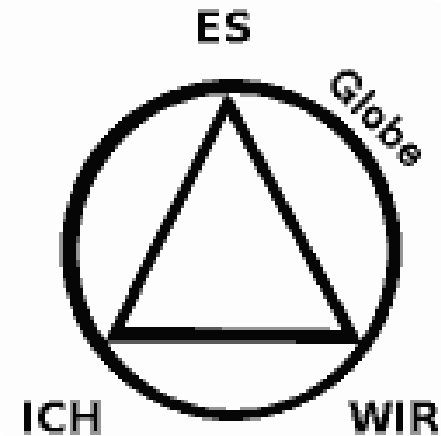
- Themenzentrierte Interaktion TZI - Axiome
 - **Autonomie:** „Der Mensch ist eine psycho-biologische Einheit. Er ist auch Teil des Universums. Er ist darum autonom und interdependent. Autonomie wächst mit dem Bewusstsein der Interdependenz (Allverbundenheit).“
 - **Wertschätzung:** „Ehrfurcht gebührt allem Lebendigem und seinem Wachstum. Respekt vor dem Wachstum bedingt bewertende Entscheidungen. Das Humane ist wertvoll, Inhumanes ist wertbedrohend.“
 - **Grenzen erweitern:** „Freie Entscheidung geschieht innerhalb bedingender innerer und äusserer Grenzen. Erweiterung dieser Grenzen ist möglich.“

Eckpunkt Kommunikation: ein Modell

- Themenzentrierte Interaktion TZI - Postulate
 - **Sei deine eigene Chairperson:** Darin steckt die Aufforderung, sich selbst, andere und die Umwelt in den Möglichkeiten und Grenzen wahrzunehmen und jede Situation als ein Angebot für die eigene Entscheidung anzunehmen.
 - **Störungen haben Vorrang:** Das Postulat, dass Störungen und leidenschaftliche Gefühle den Vorrang haben, bedeutet, dass wir die Wirklichkeit des Menschen anerkennen; und diese enthält die Tatsache, dass unsere lebendigen, gefühlsbewegten Körper und Seelen Träger unserer Gedanken und Handlungen sind.,,
 - **Später hizugefügt:** Verantwortete dein Tun und Lassen – persönlich und gesellschaftlich!"

Eckpunkt Kommunikation: ein Modell

- Themenzentrierte Interaktion TZI - Das Modell
 - **ICH:** die einzelnen Personen mit ihrer Biographie und ihrer Tagesform
 - **WIR:** das sich entwickelnde Beziehungsgefüge der Gruppe (Interaktion)
 - **ES:** der Inhalt, um den es geht oder die Aufgabe, zu deren Erledigung die Gruppe zusammenkommt
 - **Globe:** das organisatorische, strukturelle, soziale, politische, wirtschaftliche, ökologische, kulturelle engere und weitere Umfeld, das die Zusammenarbeit der Gruppe bedingt und beeinflusst und das umgekehrt von der Arbeit der Gruppe beeinflusst wird



Eckpunkt Kontext - Projekte

Kontext von Projekten birgt oft Konfliktrisiken durch:

- Stress / Zeitdruck
- Arena/Visibilität: drohender Gesichtsverlust
- wirtschaftlicher Druck
- unterschiedliche Ziele
- unterschiedliche Werte
- unterschiedliche Kulturen
- oft auch Asynchronizität (Zeitzone, Schichten,...)
- Rollenkonflikte
- neue (wechselnde) Kooperationspartner
- ...

Eckpunkt Kontext - Kommunikation

- Online-Kommunikation hat oft Kontextfaktoren:
 - Zeitdruck
 - unterschiedliche Ziele / Werte / Kulturen
 - unterschiedliche Kommunikationsstile
 - unterschiedliche „Online-Readiness“
 - implizit als „selbstverständlich“ Mitgemeintes
 - neu aufeinander treffende Kommunikationspartner
 - Kommunikation vor Publikum (mail-“CC“:)
 - schnelle Kommunikationsabfolge (schnelle Eskalation)
 - ...

Ansätze zum Verständnis

- Wie erkenne ich wo es hakt?
 - Analyse von Online Text-Kommunikation (post-factum)
 - bei eskalierender Kommunikation
 - bei verzögernder Kommunikation
 - Monitoring von Audio- / Video- Konferenzen (live)
 - Analyse in Online-Kommunikation Workshop

Analyse von Online Text-Kommunikation

30.1.2012 14:12

Sehr geehrter Herr X. !
Die VK sind gedruckt und UV-
Lackiert – wir warten noch auf den
(Spezial)-Bohrer für die Löcher.

Wir sollten dann am MI fertig sein.
Ich melde mich morgen noch bei
Ihnen.

mit freundlichen Grüßen

Der Drucker Z. antwortet

Erster Verzug, ersters (kleines)
Problem. Herr Z. ist nicht beunruhigt.
(Sachebene)

7.2.2012 18:25

Sehr geehrter Herr Mag. X. !
Ihre Bewerbungsbogen sind fertig, und
können geliefert werden.

Bei den Visitenkarten habe ich die
Produktion gestoppt, da es nicht
möglich ist, die Löcher exakt zu
bohren, da zu klein und viel zu eng
nebeneinander. Bei der
Endverarbeitung sind zu viele
Differenzen i.V. zu Papierkante und 4
x Bohrer einstellen vorhanden, und
dadurch selbst Differenzen von einem
zehntel Millimeter sofort sichtbar sind.

Eine Stanze mit so kleinen Löchern
bauen, ist technisch nicht möglich.
Abhilfe kann nur mittels digitaler
Schneidetechnik geschaffen werden,
es funktioniert, wir haben es getestet,
aber der Aufwand ist enorm. Der
Schneideaufwand ist 6-8 Stunden, und
dann müssen 12.000 Löcher einzeln
mit einem spitzen Werkzeug entfernt
werden. Die Mehrkosten sind rund
800.-, nur befürchte ich, den Aufwand
wird uns niemand bezahlen. Eine
andere Produktionsmöglichkeit sehe
ich nicht, und wenn ich für den
Mehraufwand etwas mehr bekomme,
würde ich mich freuen. Ich rufe Sie
morgen an, die VK können dann
übermorgen lieferfähig sein.

mit freundlichen Grüßen

Der Drucker schreibt vom Stopp der
Visitenkartenproduktion

Plötzlich wird Herr X mit Titel
angesprochen. Erste Verstimmung?
(Beziehungsebene)

Problem bei den Visitenkarten. Die
Produktion wird teurer (Sachebene)

Wahrscheinlich werden die Kosten
nicht ersetzt (Appell,
Beziehungsebene)

Lieber Herr Z.,
Was kostet es nur 300 x 3
Visitenkarten zu "bohren"?

Den Rest nur Lackiert

Lösungsvorschlag (Sachebene)

Versuch der Schadensbegrenzung

Ansätze zur Verbesserung der Kommunikation

- Kommunikationsverbesserung
 - Krisenintervention: Mediation Face2Face oder Online o. Mix
 - Monitoring von kritischer Projektkommunikation
 - Moderation von Online-Meetings
 - Setup von Online-Kommunikation (Regeln: Werkzeuge, Zeiten, Teilnehmer, Agendagestaltung, Moderation, Protokoll,...)
 - Training von Online-Kommunikation mit Rollenspielen zur Verankerung von theoretischen Inputs (nach Bedarf-Analyse)
 - regelmäßige Reflexion über stattgefundene online-Kommunikation
 - Kooperation mit passenden BeratungspartnerInnen

Danke 😊

- [Trailer „Wirtschaftsmediation“](#)
- [Checkliste Wirtschaftsmediation](#)
- [Checkliste „Online-Readiness“](#)



Ing. Leon Pogrzebacz, MSc
Geschäftsführer e-line

Daniela Hinterhölzl-Widi, M.A.
Geschäftsführerin SYSTcomm KG

Bei Interesse an weiteren Infos bitte um e-Mail.

Ost-Österreich: leon@e-line.at, West-Österreich: info@systemm.at