

# Effiziente Kommunikation

CS4F

May 2024

Gute Kommunikation motiviert und unterstützt qualitative Arbeit.

Wenn die Kommunikation innerhalb eines Teams ineffizient gestaltet ist, so ist sie einseitig, unkontrolliert in der Menge, ungenau und/oder mangelhaft im Inhalt. Durch Vorurteile, Unterbechungen, emotionalen Auseinandersetzungen usw. wird die Ineffizienz gestärkt. Effiziente Kommunikation hingegen zeichnet sich darin aus, dass die Übermittlung mit wenig Verlust stattfindet, das Verständnis der Nachricht also mit der Intention des Senders übereinstimmt. Die situationsbedingte Meidung möglicher Missverständnisse und Störfaktoren trägt zur Effizienz bei und maximiert den Nutzen. Effiziente Kommunikation sollte zu neuen Sichtweisen, Ideen und möglichen Lösungsansätzen zu einem vorher kommunizierten Problem führen.

*Wie kann effizient kommuniziert werden?*

Für eine effiziente Kommunikation sollte eine Problematik erfasst und analysiert werden. Daraufhin folgt die Zielsetzung für die Kommunikation, damit dann gemeinsam Lösungswege entwickelt und bewertet werden können, bevor eine schlussendliche Entscheidung getroffen werden kann. Wenn eine Entscheidung besteht, müssen Handlungen innerhalb eines Plans eingeleitet werden, sodass die Pläne in die Stufe der Umsetzung gelangen können. Um dies hinzukriegen müssen Teammitglieder:

- Zeit für die Recherche und Diskussion opfern, um sich selbstständig ein Meinungsbild zu schaffen
- Ihre Meinung überzeugt, kohärent, logisch und problemorientiert vertreten aber auch offen für andere Lösungswege und Ansichten sein
- In einer Diskussion jemanden haben, der interessenunabhängig den Austausch leiten kann und ihn inhaltlich und quantitativ einfach hält
- Sich nicht mit ihrer Meinung zurückhalten aber anderen auch zuhören, damit eine offene, austauschfreudige Atmosphäre jeden zum Reden antreibt

- Feedback zu Ergebnissen und weiteren Beiträgen geben, welches positive sowie negative Aspekte berücksichtigt und sachlich bleibt
- Verbal sowie nonverbal sachlich bleiben, besonders Gesten können verbale Ausdrücke stärken
- Sich bereit erklären, an Meetings teilzunehmen, um alle auf den gleichen Wissensstand zu bringen
- Mehr mit Ich- statt Du-Botschaften arbeiten

So kann ein konstruktiver Austausch erfolgen und es können mehrere Lösungswege ermittelt und weitergeführt werden, bevor sich methodisch die besten Wege herauskristallisieren und sich einer ausgesucht werden kann. In der Diskussion nicht nur die eigenen Standpunkte und Argumente zu kommunizieren, sondern auf den Ansätzen anderer aufzubauen führt zusätzlich weitere Wege ein und kann entweder die eigene Meinung stärken oder entkräften. Die Argumentation ist auch dann zielführend, da sie den Weg bis zum Schluss gelaufen ist und so entweder einen guten oder zu vermeidenden Weg findet.

### **Aufgabe:**

Szenario: Sie arbeiten in einer Gruppe aus 6 Leuten. 2 dieser Leute haben Programmieren im Laufe eines Ingenieur-Studiums in Deutschland und 2 im Ausland gelernt. Eine Person hat Familie, zwei weitere haben gesundheitliche Einschränkungen (Person A: Angststörung, Person B: eine chronische Lungenerkrankung). 3 der Teammitglieder haben einen Migrationshintergrund, alle sind auf der Stufe B2, einer absolviert aktiv einen weiteren Deutschkurs. Alle Teammitglieder haben unterschiedliche kulturelle Hintergründe oder wurden unter verschiedensten Umständen großgezogen und haben somit auch unterschiedliche Verständnisweisen was Offenheit, Arbeitsethik und Kommunikationsstil betrifft.

**Person A:** verschweigt gerne, dass sie Schwierigkeiten hat und bittet ungerne um Feedback.

**Person B:** Tut sich schwer darin, sich selbst einzuschätzen und übernimmt somit zu viel oder zu wenig der Arbeitslast, wodurch viele Puffer/Umplanungen nötig sind.

**Person C:** Kann Deutsch, drückt sich jedoch teilweise undeutlich aus durch den technischen Jargon, der in die Sätze eingebaut werden muss.

**Person D:** Hat starke Unterschiede im Verständnis der Arbeitsethik und beschäftigt sich mit dem Minimum, stellt somit häufig eine unterbelastete Ressource dar.

**Person E:** Ist ein Platzhirsch, welcher andere Lösungswege nicht anerkennt und andere Beiträge unterbricht.

**Person F:** Hat Familie, darunter 2 Kleinkinder.

Entwickeln Sie zwei Konfliktszenarien zu ineffizienter Kommunikation mithilfe der oben gegebenen Informationen über das Team.

Analysieren Sie die entwickelten Szenarien mit den Informationen zur effizienten/ineffizienten Kommunikation. Was macht diese Szenarien zur ineffizienten Kommunikation? Wie könnte diese sich effizienter gestalten lassen?