

Gibt Struktur
und Orientierung

Hybrid-Communication- Framework

Bessere Kommunikation durch richtige Auswahl der Kanäle

Das Hybrid-Communication-Framework ist eine Matrix zur übersichtlichen Kategorisierung von Ausgangs-Situation und Intention für jede Kommunikation, sowie zur systematischen Auswahl des jeweils passenden digitalen oder analogen Kommunikations-Kanals.



www.teha-consulting.de


TEHA CONSULTING
Training | Seminare | Coaching | Mediation

Hybrid-Communication-Framework

Bessere Kommunikation durch richtige Auswahl der Kanäle

Grundlagen

Damit zwischenmenschliche Kommunikation dauerhaft nachhaltig gelingt und im Unternehmenskontext effektiv ist, muss je nach Intention der richtige Kanal (das richtige Medium oder Tool) gewählt werden. Hier werden jedoch oft schwerwiegende Fehler gemacht, mit dem Effekt, dass Kommunikation schiefläuft, Konflikte im Team zunehmen und / oder die Performance und damit der Unternehmenserfolg leidet.

Zwei plakative Beispiele:

- Für eine einfache Terminabsprache oder eine kurze Info benötigen wir kein Präsenz-Meeting, hier reicht eine Kurznachricht in Text-Form via Email oder Direktnachricht im Messenger.
- Einen persönlichen Konflikt jedoch können wir nicht per SMS lösen. Hier bedarf es zwingend des persönlichen Gesprächs (am besten vis-à-vis).

Zwischen diesen beiden Extremen existiert nun eine Bandbreite an Ausgangs-Situationen und Intentionen für Kommunikation, die mithilfe der vorliegenden Matrix übersichtlich kategorisiert werden können.

Ziel des Modells

Ziel des Modells ist hierbei nicht die Vorgabe des perfekten Kommunikationskanals für jede Ausgangs-Situation und jede Intention, sondern vielmehr

- die Sensibilisierung für die Eigenschaften der verschiedenen Kanäle.
- Befähigung zur Wahl eines passenden Kommunikations-Kanals je nach Situation und Intention
- das Aufzeigen von Handlungs-Optionen, wenn Kommunikation wahrnehmbar schiefläuft, durch eine gezielte Neuauswahl eines geeigneteren Kommunikations-Kanals.



Hybrid-Communication-Framework

Bessere Kommunikation durch richtige Auswahl der Kanäle

Begriffs-Definitionen im Modell

Digitale oder analoge Kommunikation

In der Übersicht der Kommunikations-Kanäle reche ich den Video-Call und die Video-Konferenz sowie die Voicemail den analogen Kanälen zu, obwohl sie in der Regel als digital bezeichnet werden. Mein Ansatz: Sowohl Bilder als auch Töne sind von ihrer Entstehung her analoger Natur, bis sie von der Kamera oder dem Mikrofon aufgenommen werden.

Erst im Computer werden sie in digitale Signale konvertiert und via Internet übertragen, am Ausgabegerät jedoch werden sie wieder in analoge Signale zurückgewandelt. Für die an der Kommunikation beteiligten Menschen spielt also die digitale Komponente praktisch keine wahrnehmbare Rolle.

Andernfalls müsste nämlich auch ein gewöhnliches Telefonat als „digital“ eingestuft werden, da die Telefonie heute flächendeckend über Internetleitungen digital realisiert wird.


Synchroner oder asynchroner Kommunikation

Wenn ich aufgrund meiner Aktion eine unmittelbare Reaktion bei meinem Gegenüber wahrnehmen kann, sprechen wir von synchroner Kommunikation. Dies ist dann der Fall, wenn wir uns zeitgleich sehen oder wenigstens hören können, also beispielsweise bei einem persönlichen vis-à-vis-Gespräch, einem Telefonat oder auch einem Video-Call.

Wenn die Reaktion jedoch erst später erfolgt (Email, Messenger, Voice-Mail, etc.) dann sprechen wir von asynchroner Kommunikation.

Diese Unterscheidung ist essenziell, denn die direkte Rückmeldung ist die natürlichste Form des Feedbacks und damit eine wichtige Säule für Empathie.

Text, Stimme, Bild und Energie

 Kommunikation funktioniert nur durch Signalübertragung. Je mehr Wahrnehmungskanäle adressiert werden, desto intensiver und natürlicher läuft die Kommunikation ab.

Reiner Text wird über zwar über die Augen wahrgenommen. Die einzelnen Buchstaben werden jedoch als Einheit erfasst, im Gehirn dekodiert und mit Assoziationen, Bildern, Bedeutungen und Emotionen verknüpft. Da hier non-verbale und paraverbale Signale fehlen, besteht ein großes Risiko für Fehlinterpretationen und Missverständnissen.

Stimme und Bild (also nonverbale und paraverbale Signale), machen die Kommunikation lebendiger. Der Interpretationsspielraum wird kleiner, die Kommunikation kann insgesamt empathischer ablaufen.

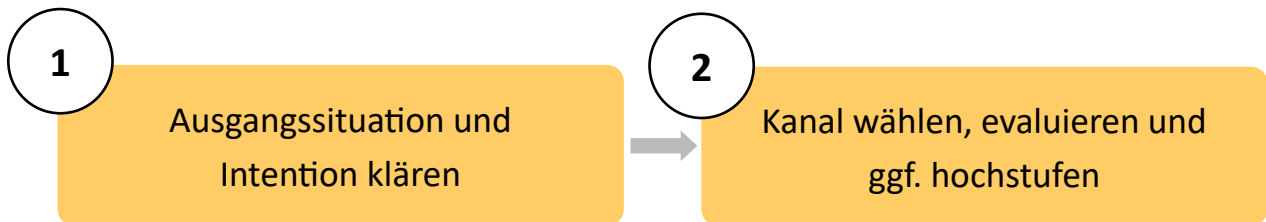
Energie (Aura, Schwingungen, etc.) meint in diesem Kontext die wissenschaftlich (noch) nicht klar belegbaren aber definitiv existenten und wahrnehmbaren Verbindungen zwischen Menschen, die sich im gleichen Raum befinden.



Hybrid-Communication-Framework

Bessere Kommunikation durch richtige Auswahl der Kanäle

Praktische Anwendung:



Bevor Sie kommunizieren, verschaffen Sie sich Klarheit.

Verwenden Sie die Matrix, um Ihre Ausgangssituation und Ihre Intention anhand der beiden Dimensionen einzuordnen:

- **Komplexität des Inhalts (einfach bis komplex)**
- **Beziehungs-Komponente (sachlich bis emotional)**

Überlegen Sie, wie persönlich der Kontakt mit Ihrem Gegenüber nun erfolgen soll. Suchen Sie einen passenden Kanal aus.

Bei komplexeren oder emotionalen Themen fragen Sie Ihr Gegenüber vorab, auf welchem Kanal Sie sich austauschen möchten.

Wenn der ausgewählte Kommunikations-Kanal bei beiden Gesprächspartnern ein gutes Gefühl auslöst, wenn das Ziel erreicht ist und kein Gegensteuern nötig ist, war die Auswahl passend.

Wenn jedoch das Ziel nicht erreicht wurde oder gar Missverständnisse entstanden sind, dann suchen Sie sich für die weitere Klärung einen persönlicheren Kanal aus. Bewegen Sie sich dafür in der Matrix in Richtung oben rechts (bzw. in der Tabelle von unten nach oben). Verschieben Sie Ihre Kommunikation also in Richtung:

- ⇒ **Präsenz**
- ⇒ **analog, synchron**
- ⇒ **Stimme & Bild & Energie**

Für eine intensivere Behandlung des Themas biete ich Ihnen passende und nachhaltige Trainings für Ihr Team an. Als Experte für Kommunikation und Konflikt-Kompetenz, sowie als systemischer Coach, Mediator und systemischer Organisationsberater bin ich Ihr kompetenter Ansprechpartner für nachhaltige Team- und Kommunikationsentwicklung.

Schreiben Sie mir unverbindlich auf www.teha-consulting.de/anfrage

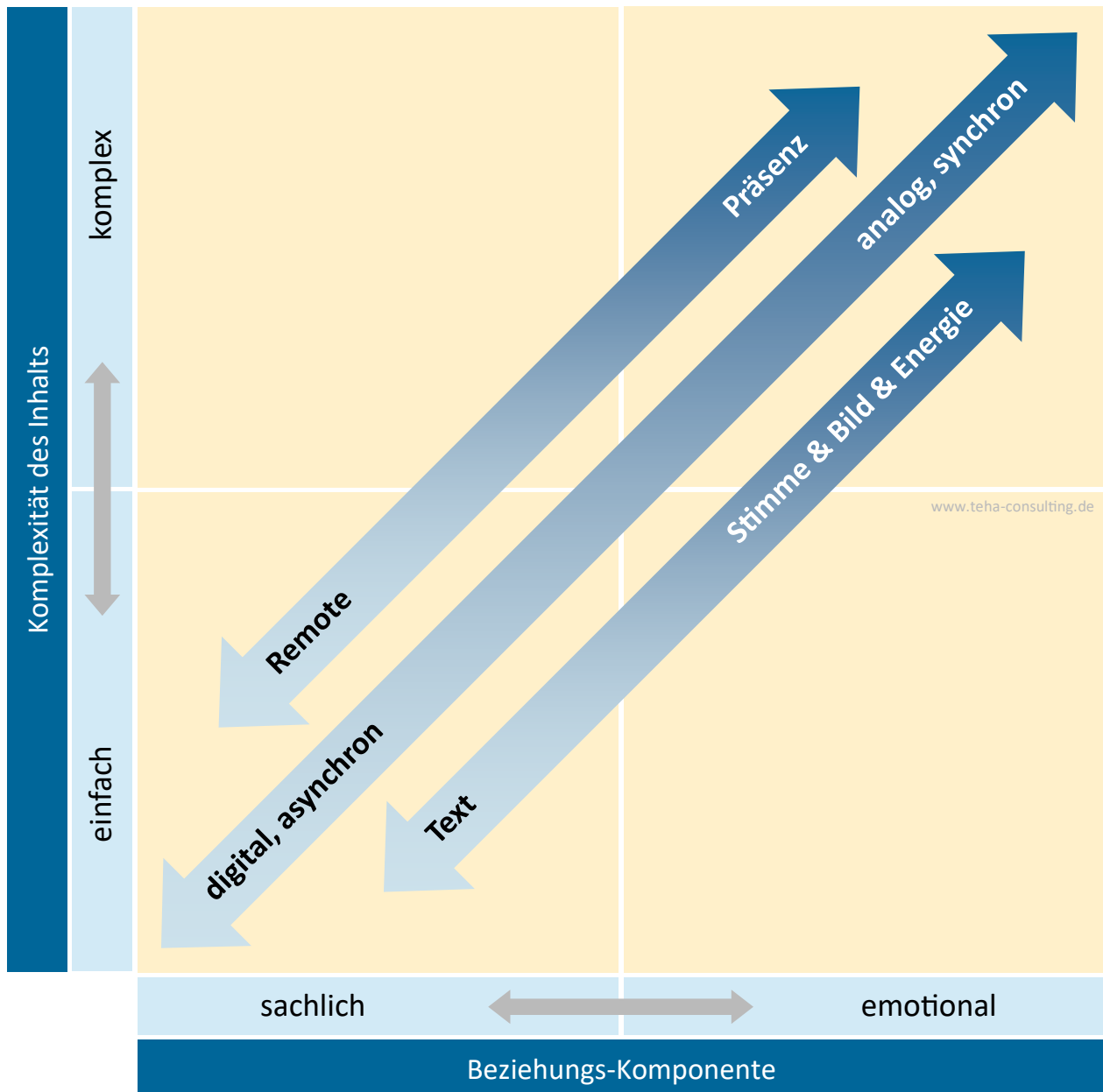
Folgen Sie mir auch hier:



www.teha-consulting.de

Hybrid-Communication-Framework

Bessere Kommunikation durch richtige Auswahl der Kanäle



Hybrid-Communication-Framework

Bessere Kommunikation durch richtige Auswahl der Kanäle

Kommunikations-Kanäle

Eigenschaften und Wahrnehmung

www.teha-consulting.de

| | digital | analog | asynchron | synchron | Text | Stimme | Bild | Energie |
|--|---------|--------|-----------|----------|------|--------|------|---------|
| Persönliches Gespräch (vis-à-vis) | | | | | | | | |
| Video-Call / Video-Konferenz | | | | | | | | |
| Telefonat | | | | | | | | |
| Sprachnachricht (Voicemail) | | | | | | | | |
| Live-Chat | | | | | | | | |
| Ausführliche Textnachricht (Email) | | | | | | | | |
| Kurznachrichten (SMS, Messenger, etc.) | | | | | | | | |

