



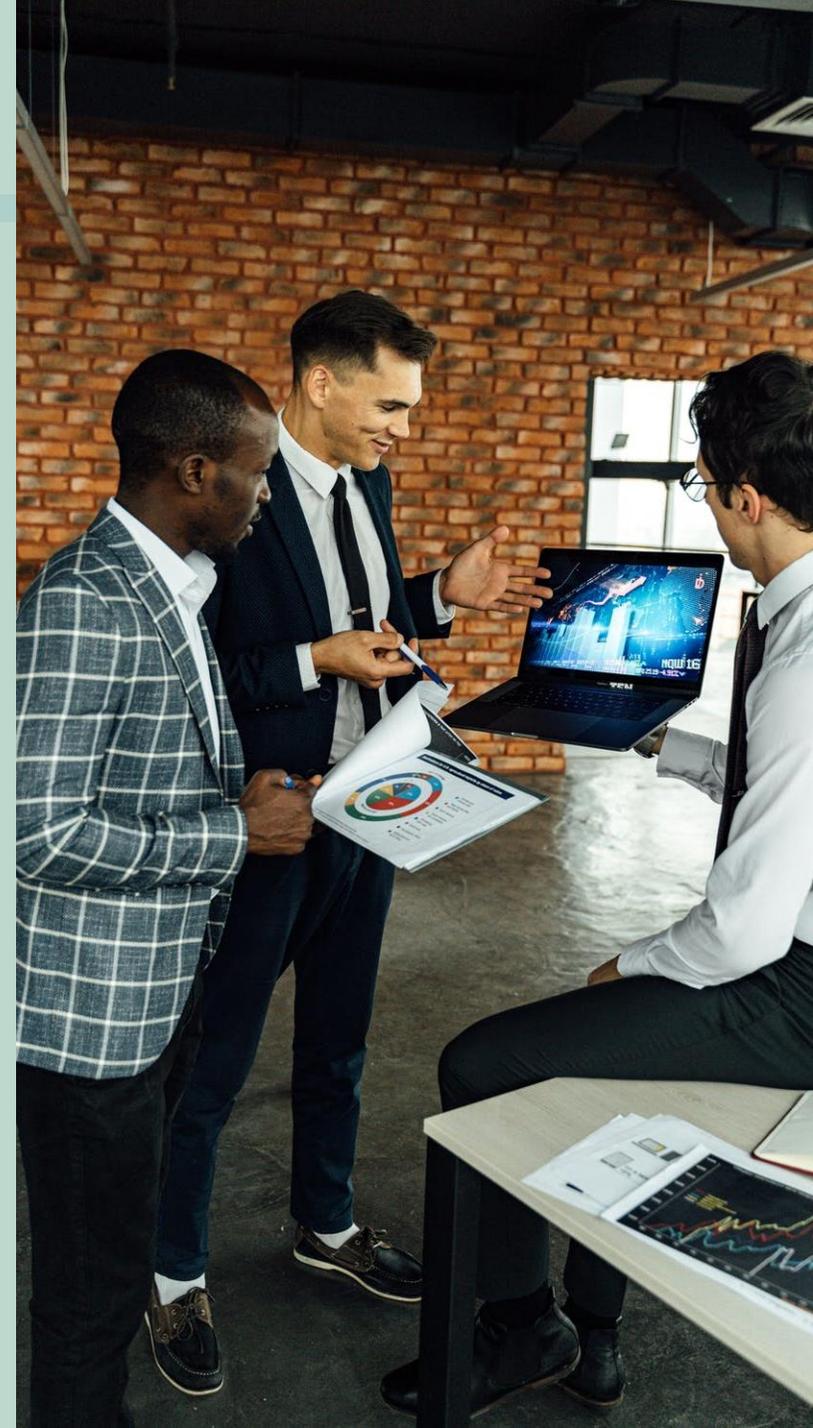
## Informieren

Tobias Isaak, Khalil Naffissa



# Agenda

1. Informationsprozess
2. Information als Führungsaufgabe
3. Richtig informieren
4. Medieneinsatz
5. Übungen



# Informieren



# Agenda

1. Informationsprozess
2. Information als Führungsaufgabe
3. Richtig informieren
4. Medieneinsatz
5. Übungen



# 1. Informationsprozess

Informationen sind wichtig, um...

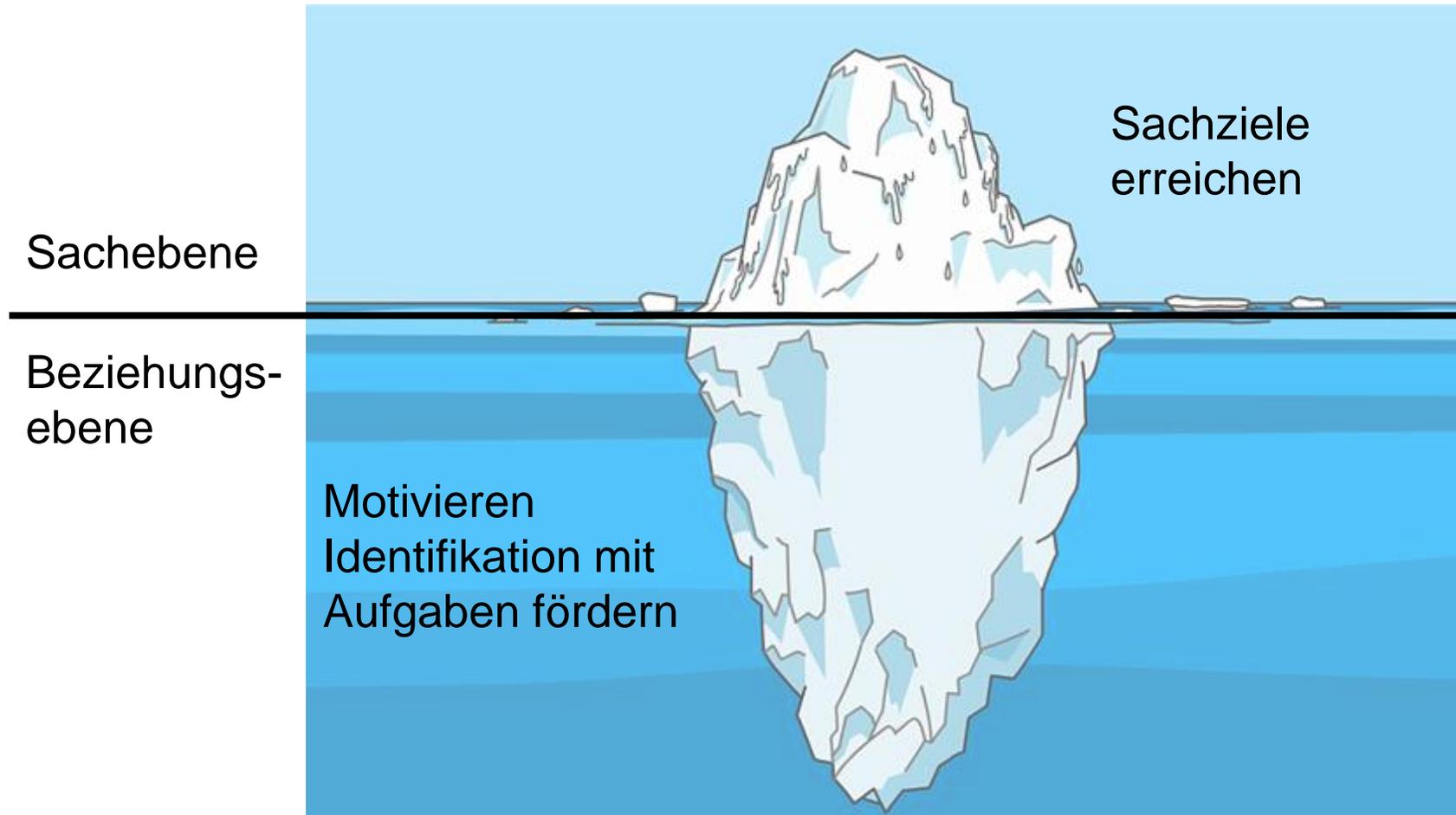
- weitsichtig und umsichtig zu entscheiden
- vernetzt zu denken und zu handeln
- sich integriert zu fühlen
- zu führen
- geführt zu werden



## Informieren vs. Kommunizieren

<b>Informieren</b> 	<b>Kommunizieren</b> 
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nachricht übermitteln</li><li>• Einseitiges, zielgerichtetes Senden</li><li>• Ein-Weg-Kommunikation</li><li>• Wirkung kann, muss aber nicht direkt erfolgen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Austausch zwischen Sender &amp; Empfänger</li><li>• Wirkung des Empfängers</li><li>• Direkte Rückmeldung</li></ul>

## Zielsetzung von Informationen



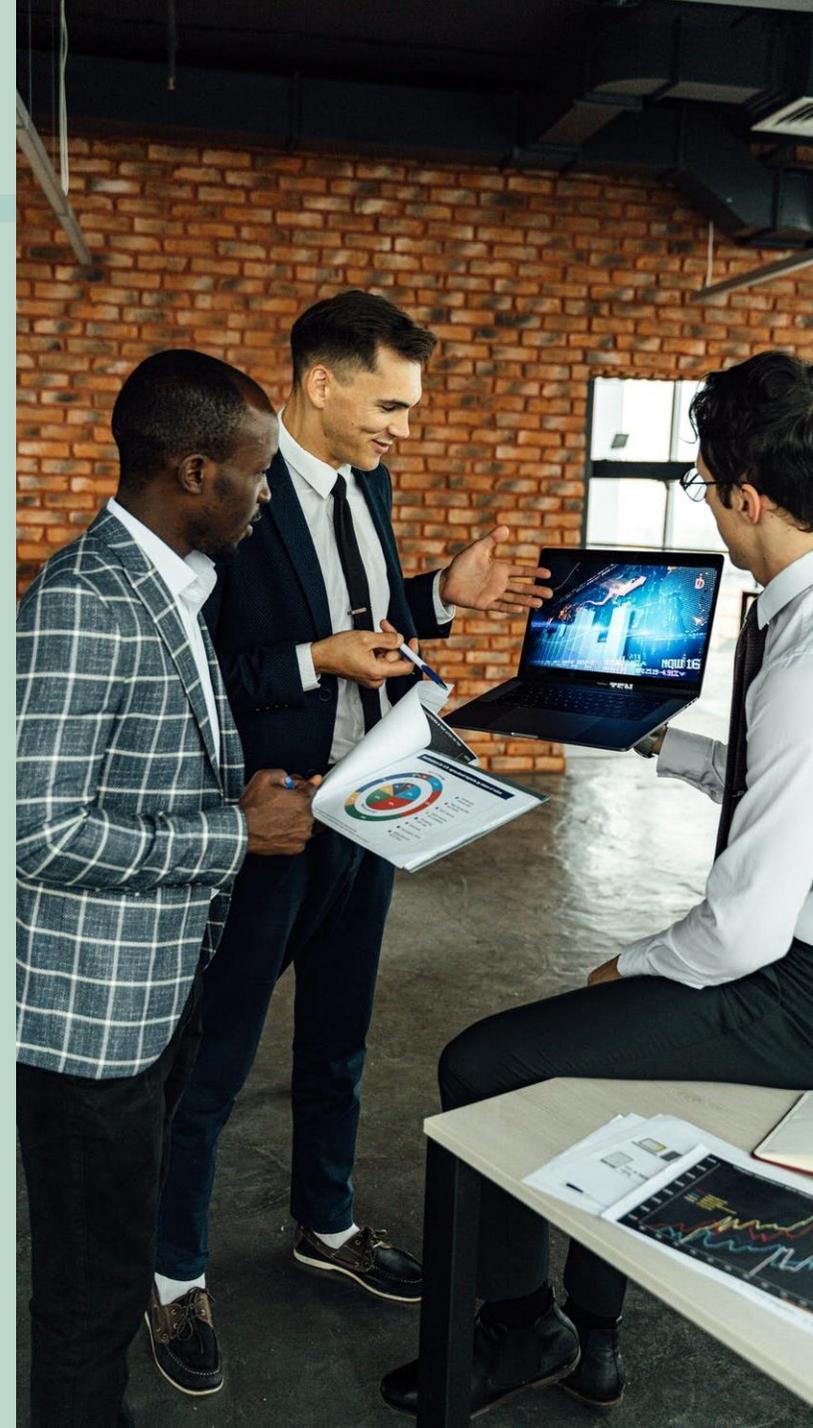
## Informationen verständlich vermitteln

- Wissen, was inhaltlich mitgeteilt werden soll
- Daten sachgerecht aufbereiten
- Den Adressaten kennen
- Informationen auf den Adressaten ausrichten
- Bewusstsein der Verantwortung als Informationssender



# Agenda

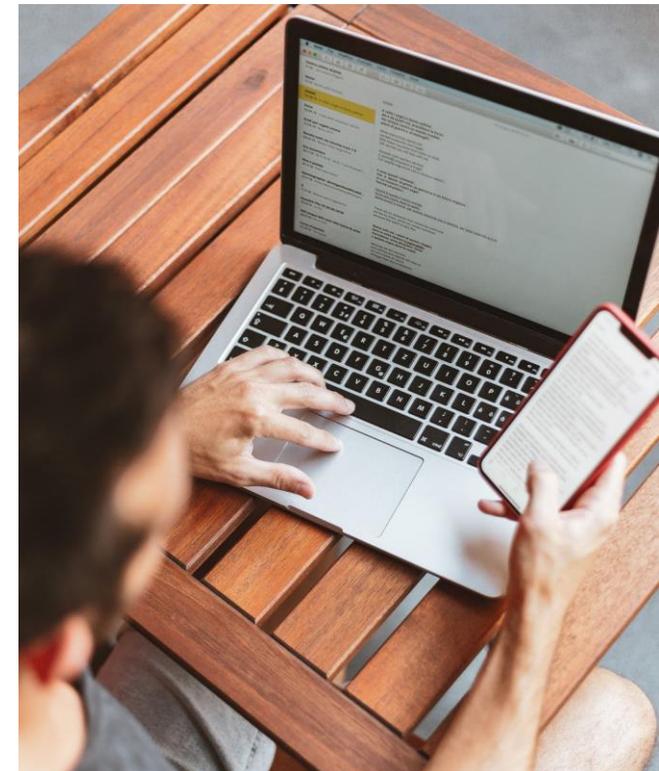
1. Informationsprozess
- 2. Information als Führungsaufgabe**
3. Richtig informieren
4. Medieneinsatz
5. Übungen



## 2. Information als Führungsaufgabe

### Vorteile der modernen Technologie

- Zeitgleicher Informationsaustausch
- Offensiverer Informationsaustausch
- Informationsflüsse systematisch lenken und vernetzen
- Informationsmanagementsystem als strategische Unternehmensführung



## Informationsmanagement

- ist unverzichtbar
- Ziel: Mitarbeiter mit notwendigen Informationen zur Erfüllung ihrer Aufgaben versorgen
- Informationen
  - in der geeigneten Form
  - am gewünschten Ort
  - zur richtigen Zeit
- Verantwortlichkeit: Führungsperson

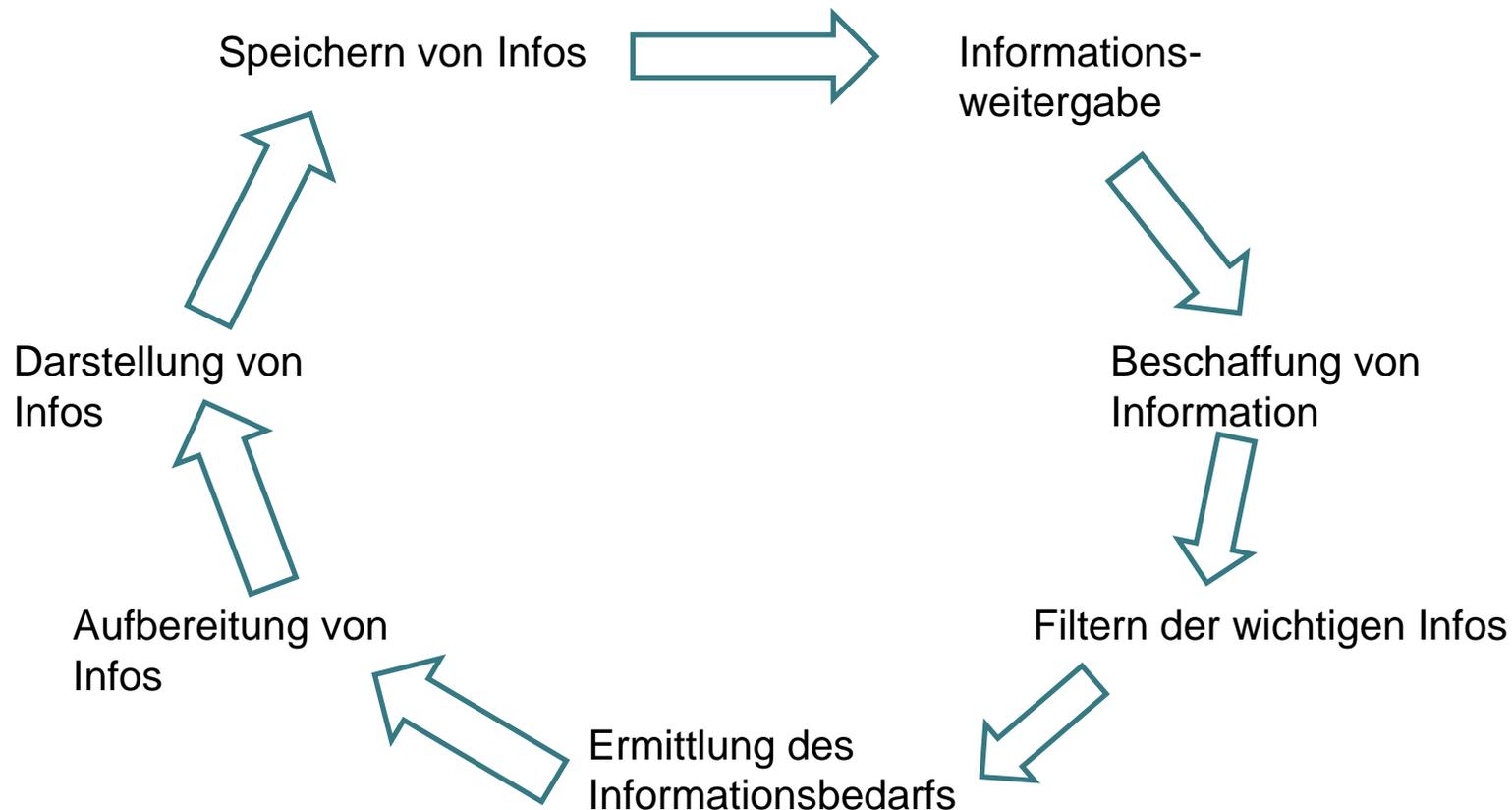


## Hauptkriterien für das Informationsmanagement

1. genau: Welche Informationen kommen **woher**?
2. wirksam: **Wer** braucht welche Informationen?
3. zweckdienlich: **Wozu** werden diese Informationen gebraucht?
4. fristgerecht: **Wann** werden welche Informationen gebraucht?
5. rationell: Welcher **Informationskanal** ist am besten geeignet?
6. verständlich: In welcher **Sprache** oder **Formulierung**?



## Die Informationsspirale in der Führung



## Quiz

Klicken Sie auf [diesen Link](#)  
oder scannen Sie den  
QR-Code



# Agenda

1. Informationsprozess
2. Information als Führungsaufgabe
- 3. Richtig informieren**
4. Medieneinsatz
5. Übungen



## Warum klare Informationen so wichtig sind...



Asterix und Obelix Passierschein A38 PuMa

### 3. Richtig informieren



#### **Merke:**

- Informationen sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Erreichen unternehmerischer Ziele.
- Mehr Informationen zu haben, heißt nicht unbedingt besser informiert zu sein

## Sachgerechte Information

### Need-to-have-Informationen

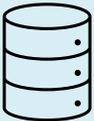
- Muss-Informationen
- Aufgaben rechtzeitig, korrekt und vollständig erledigen
- Beeinflussen Arbeitsentscheide

### Nice-to-have-Informationen

- Soll-Informationen
- Nicht unbedingt notwendig
- Entbehrliche Zusätze



## Vollständige Information

<b>Was?</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist das Informationsthema?</li> <li>• Um was geht es? Was ist die Situation, die Ausgangslage, das Problem oder die getroffene Entscheidung?</li> <li>• Was ist nun zu tun?</li> </ul>
<b>Wer?</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wer war der Urheber oder Auslöser der Situation, des Problems oder der getroffenen Entscheidung?</li> <li>• Wer ist betroffen?</li> <li>• Wer ist verantwortlich, wer muss was tun?</li> <li>• Wer bietet welche Unterstützung?</li> </ul>
<b>Wozu?</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welchem Zweck dient die Information?</li> </ul>

## Vollständige Information

<b>Wann?</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann ist etwas passiert?</li> <li>• Wann wird etwas passieren?</li> <li>• Wann ist mit weiteren Informationen zu rechnen?</li> </ul>
<b>Wie?</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie ist vorzugehen?</li> <li>• Wie sind welche Vorgaben oder Spielregeln einzuhalten?</li> </ul>
<b>Wo?</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo ist etwas passiert?</li> <li>• Wo wird etwas passieren?</li> </ul>

## Adressatengerechte Information

verständlich



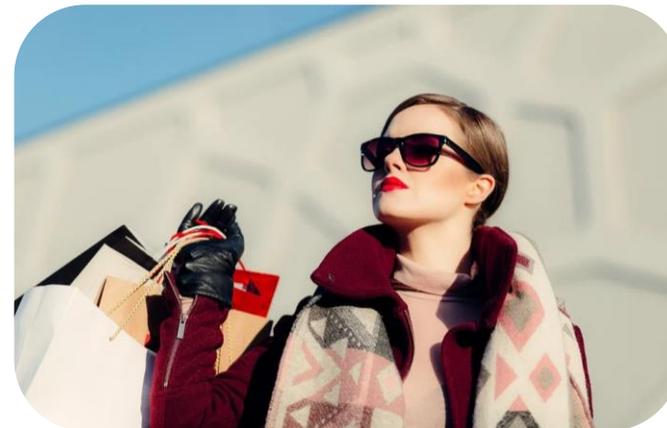
stufengerecht



verhältnismäßig



Treuhandunternehmen



Kleidergeschäft

## Verständliche Information

- Präziser Ausdruck
- Logischer Aufbau
- Grammatik- & Rechtschreibregeln
- Komplexe Inhalte mit Grafiken/ Beispielen verdeutlichen
- Taten sind deutlicher als Worte



Die Gero AG

## Verständlich informieren

1

### Einfach

- einfache Darstellung
- kurze, einfache Sätze
- geläufige Wörter
- Fachwörter erklären
- konkret
- anschaulich

### Kompliziert

- komplizierte Darstellung
- lange, verschachtelte Sätze
- ungeläufige Wörter
- Fachwörter nicht erklären
- abstrakt
- unanschaulich

2

### Gliederung/ Ordnung

#### Äußere Gliederung

- übersichtlich
- gute Unterscheidung von Wesentlichem und Unwesentlichem

#### Innere Ordnung folgerichtig

- Der rote Faden bleibt sichtbar
- Alles kommt der Reihe nach

### Unübersichtlichkeit

#### Äußere Gliederung

- ungegliedert
- unübersichtlich
- schlechte Unterscheidung von Wesentlichem und Unwesentlichem

#### Innere Ordnung nicht folgerichtig

- zusammenhanglos, wirr
- man verliert den roten Faden
- Alles geht durcheinander

## Verständlich informieren

3

### Prägnanz/ Kürze

#### inhaltlich

- kurz
- aufs Wesentliche beschränkt
- gedrängt
- aufs Ziel konzentriert

#### sprachlich

- knapp
- jedes Wort ist notwendig

### Weitschweifigkeit

#### inhaltlich

- zu lang
- viel Unwesentliches
- breit
- abschweifend

#### sprachlich

- ausführlich
- vieles hätte man weglassen können

4

### Anregende Zusätze

- zum Mitdenken anregend
- lebendig
- interessant
- abwechslungsreich
- persönlich

### Keine anregenden Zusätze

- keine Anregung zum Mitdenken
- nüchtern
- farblos
- gleichbleibend neutral
- unpersönlich

## Verständlich informieren bedeutet...

### einfach

- einfache Wortwahl
- einfacher Satzbau

### gegliedert

- äußere Gliederung – strukturiert
- innere Ordnung – logische Abfolge

### prägnant

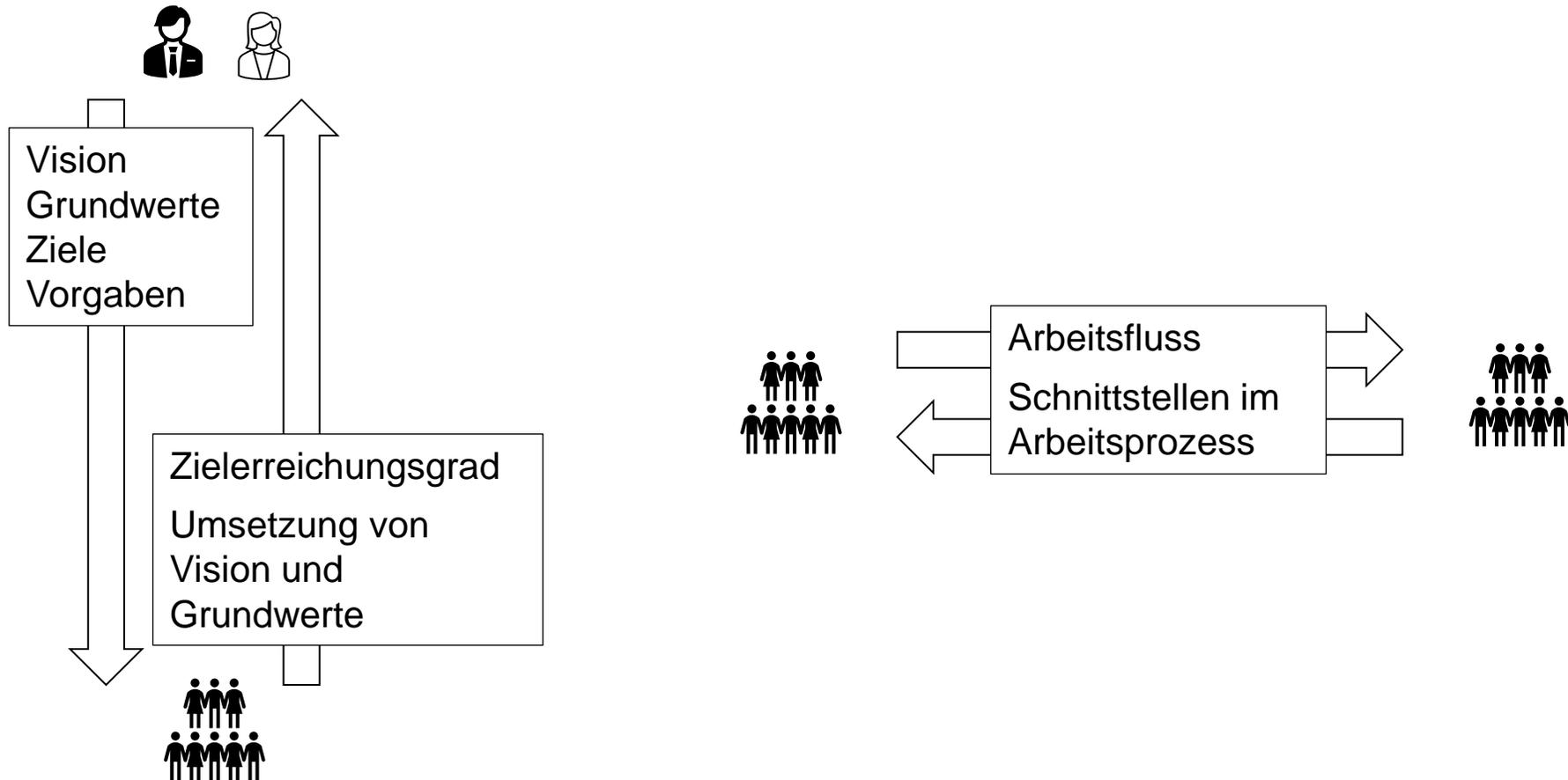
- inhaltlich das Wesentliche
- sprachlich kurz

### anregend

- Interesse weckend
- motivierend



# Stufengerechte Information



## Verhältnismäßige Information

### Zu wenig Information

- Zeitverluste
- Verzögerungen
- Mehrkosten
- Umsatzverluste
- Frustrierend für Beziehungen

### Zu viel Information

- Unnötige Beanspruchung von Denkkapazitäten
- Zeitaufwendig
- Blick für das Wesentliche verlieren



## 3 Grundprinzipien für erfolgreiches Informieren

- Menschen „ansprechen & erreichen“ statt nur Informationen loswerden.
- Reduzierung der Informationen auf den Bedarf und das Wesentliche.
- Zielgruppenfokussierte Ansprache statt Handeln nach dem Gießkannenprinzip



# Agenda

1. Informationsprozess
2. Information als Führungsaufgabe
3. Richtig informieren
4. **Medieneinsatz**
5. Übungen



## 4. Medieneinsatz

- Welches Medium für welche Information?
  - Gespräch vor Ort
  - E-Mail
  - Brief
- Das Medium bestärkt die inhaltliche Botschaft
- Falsche Wahl = Irritation beim Empfänger



## Mündlich oder schriftlich?

### mündliche Äußerung

- nur der Empfänger, der aktuell zuhört
- nur so lange im Kopf wie es das Kurzzeitgedächtnis erlaubt.

### schriftliche Nachricht

- kann Raum und Zeit überbrücken
- Geeignet für wichtige und präzise Inhalte

Eine Kommunikationsregel lautet:  
Der Laut ist flüchtig, die Schrift ist dauerhaft.



## Mündlich oder schriftlich?

	mündlich 	schriftlich 
<b>Vorteile</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkter, individueller, schneller, knapper</li> <li>• Besseres Verständnis</li> <li>• Missverständnisse ausräumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindlicher, dauerhafter und präziser</li> <li>• Großen Kreis erreichen</li> <li>• ausführlicher formulieren</li> <li>• Klarer strukturieren</li> <li>• Veranschaulichen</li> <li>• Zeit zur Korrektur</li> </ul>
<b>Nachteile</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwierig bei komplizierten Inhalten</li> <li>• zeitliche und emotionale Druck ist größer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefahr von Fehlinterpretation durch Ein-Weg-Kommunikation</li> </ul>

## Medien für die schriftliche und mündliche Information

<b>Schriftliche Information</b> 	<b>Mündliche Information</b> 
<ul style="list-style-type: none"><li>• Brief</li><li>• E-Mail</li><li>• Gesprächs-/Aktennotiz</li><li>• Protokoll</li><li>• Interne Mitteilung/ Rundmail</li><li>• Intranet/ Schwarzes Brett/ Hauszeitung</li><li>• SMS</li><li>• Digitale Plattformen/ Social Media</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Face-to-Face-Gespräch</li><li>• Sitzung</li><li>• Telefongespräch</li><li>• Video-/ Telefonkonferenz/ Skype</li><li>• Präsentation</li><li>• Ansprache</li><li>• Rede</li></ul>

## Kriterien für die Wahl des Informationsmediums

- Ist die Mitteilung für eine Einzelperson oder soll sie ein größeres Publikum erreichen?
- Wie wichtig ist es, dass alle Empfänger die Mitteilung in identischem Wortlaut erhalten?
- Handelt es sich um eine Information, die sehr emotional aufgefasst werden könnte?



## Medieneinsatz bei Informationen

	Kriterium	Erklärung
<b>Mündlich</b> 	<b>Dringlichkeit</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dringende Situationen</li> <li>• Reaktion des Empfängers sofort erfahren</li> </ul>
	<b>Betroffenheit</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschneidende Information</li> <li>• Einfühlsamer formulieren</li> <li>• Emotionale Reaktionen auffangen</li> </ul>
	<b>Diskretion</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertraulichkeit</li> <li>• Persönliche Würde wahren</li> <li>• Gesichtsverlust vermeiden</li> </ul>

## Medieneinsatz bei Informationen

	Kriterium	Erklärung
<b>Schriftlich</b> 	<b>Gesetzliche/ formelle Anforderungen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtliche Anforderungen</li> <li>• Offizieller Charakter</li> <li>• Form vorgegeben</li> <li>• Aufbewahrung über längeren Zeitraum</li> </ul>
	<b>Verbindlichkeit</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objektiv nachvollziehbar</li> <li>• kontrollierbar</li> </ul>
	<b>Wichtigkeit</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Need-to-have Informationen</li> <li>• Je wichtiger die Information, desto eher formell</li> <li>• Präziser, gezielter und einheitlicher</li> </ul>

## Medieneinsatz bei Informationen

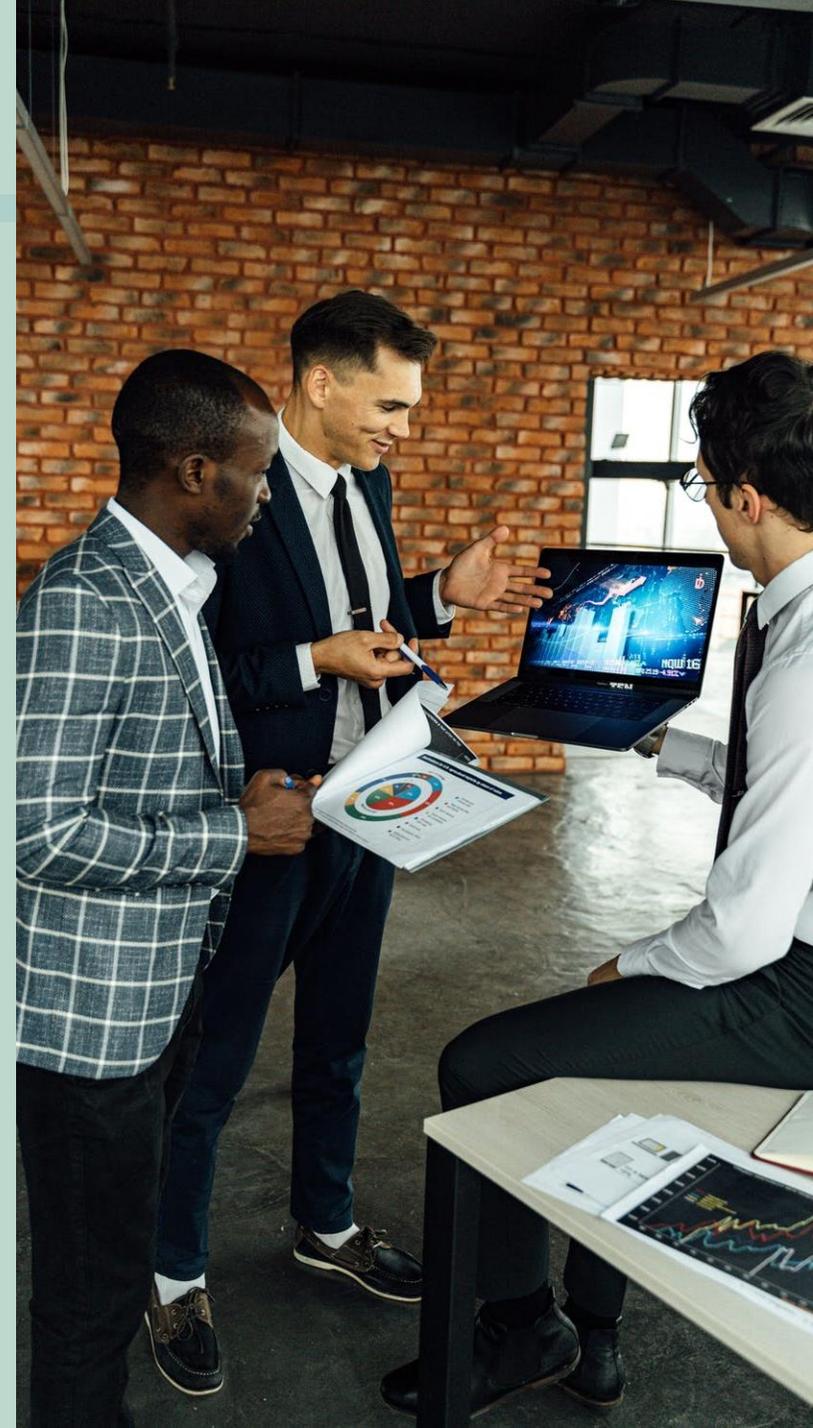
	Kriterium	Erklärung
<b>Mündlich</b>  und / oder <b>Schriftlich</b> 	<b>Komplexität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernetzt &amp; komplex: mündlich → Verständnisfragen effizient klären</li> <li>• Präzise &amp; komplex: schriftlich</li> </ul>
	<b>Erreichbarkeit</b>	Mehr Effizienz <ul style="list-style-type: none"> <li>• wenn alle Anwesenden vor Ort: mündlich</li> <li>• Bei räumlicher Distanz &amp; Zeitverschiebung: schriftlich</li> </ul>

## Mittagspause – um 13 Uhr geht es weiter



# Agenda

1. Informationsprozess
2. Information als Führungsaufgabe
3. Richtig informieren
4. Medieneinsatz
5. **Übungen**



## Übung – zu wenige Informationen



Zu wenig Informationen sind für ein Unternehmen genauso schlecht wie eine Überschwemmung mit Informationen. Was sind die Gefahren einer zurückhaltenden Informationspolitik?





## Lösung – zu wenige Informationen

Zu wenig Informationen sind für ein Unternehmen genauso schlecht wie eine Überschwemmung mit Informationen. Was sind die Gefahren einer zurückhaltenden Informationspolitik?

Frustration der Mitarbeiter

Unnötiger Mehraufwand

Durchdachte Planungen werden verhindert





## Übung – Adressatengerechte Information

Welches Kriterium der adressatengerechten Information wird in den folgenden Beispielen missachtet? Begründen Sie Ihre Einschätzung

Die Mitarbeitenden beklagen sich, dass sie die für ihre Arbeit relevanten Informationen meist zu wenig detailliert erhalten.

- a) Stufengerechte Information
- b) Verhältnismäßige Information
- c) Verständliche Information





## Lösung – Adressatengerechte Information

Welches Kriterium der adressatengerechten Information wird in den folgenden Beispielen missachtet? Begründen Sie Ihre Einschätzung

Die Mitarbeitenden beklagen sich, dass sie die für ihre Arbeit relevanten Informationen meist zu wenig detailliert erhalten.



a) Stufengerechte Information

Die Mitarbeiter brauchen detaillierte Informationen

b) Verhältnismäßige Information

c) Verständliche Information



## Übung – Adressatengerechte Information

Welches Kriterium der adressatengerechten Information wird in den folgenden Beispielen missachtet? Begründen Sie Ihre Einschätzung

Nach dem Prinzip „offen und transparent kommunizieren“ werden im Unternehmen viele E-Mails an einen möglichst großen Adressatenkreis verschickt.

- a) Stufengerechte Information
- b) Verhältnismäßige Information
- c) Verständliche Information





## Lösung – Adressatengerechte Information

Welches Kriterium der adressatengerechten Information wird in den folgenden Beispielen missachtet? Begründen Sie Ihre Einschätzung

Nach dem Prinzip „offen und transparent kommunizieren“ werden im Unternehmen viele E-Mails an einen möglichst großen Adressatenkreis verschickt.

a) Stufengerechte Information

b) **Verhältnismäßige Information**     Viele irrelevante Information werden verschickt.

c) Verständliche Information





## Übung – Adressatengerechte Information

Welches Kriterium der adressatengerechten Information wird in den folgenden Beispielen missachtet? Begründen Sie Ihre Einschätzung

Auszug aus einer Personalbroschüre betreffend Mobbing: *„Eskalierende Konversationsmuster manifestieren sich typischerweise in provozierendem, verbalen Argumentieren oder in der dezidierten Demonstration nonverbaler Signale...“*

- a) Stufengerechte Information
- b) Verhältnismäßige Information
- c) Verständliche Information





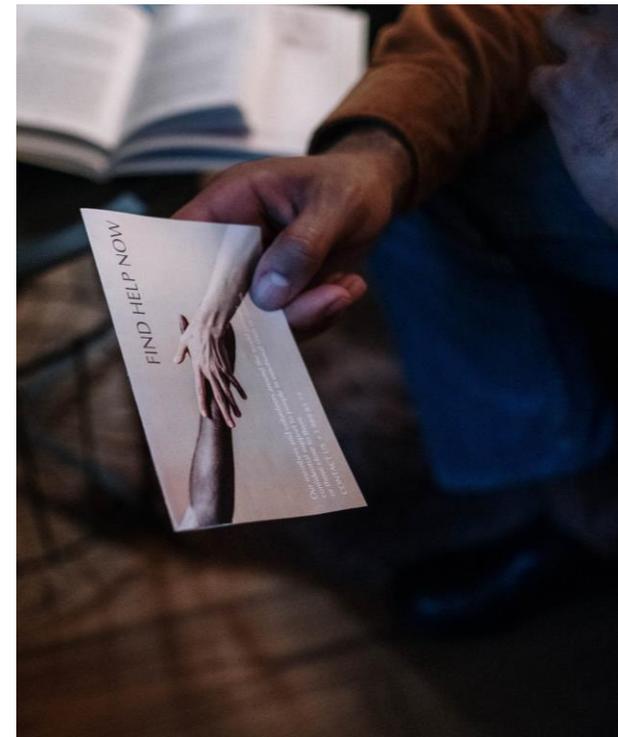
## Lösung – Adressatengerechte Information

Welches Kriterium der adressatengerechten Information wird in den folgenden Beispielen missachtet? Begründen Sie Ihre Einschätzung

Auszug aus einer Personalbroschüre betreffend Mobbing: *„Eskalierende Konversationsmuster manifestieren sich typischerweise in provozierendem, verbalen Argumentieren oder in der dezidierten Demonstration nonverbaler Signale...“*

- a) Stufengerechte Information
- b) Verhältnismäßige Information
- c) Verständliche Information

Die Informationen zum Mobbing in der Personalbroschüre sind für die Empfänger zu kompliziert formuliert.



## Übung – Informationen holen oder liefern?

Herrscht in Ihrem Arbeitsumfeld eher die Meinung vor, dass Informationen eine Holschuld oder dass sie eine Bringschuld sind?

Begründen Sie Ihre Einschätzung mit zwei bis drei anschaulichen Beispielen





## Übung – schriftlich oder mündlich informieren?

Wählen Sie für die folgenden Mitteilungen die mündliche oder die schriftliche Form?

	Mündlich	schriftlich
a) Reklamationen an einen langjährigen Lieferanten		
b) Projektauftrag an einen Mitarbeiter		
c) Absage an eine Mitarbeiterin, die sich intern um eine ausgeschriebene Stelle beworben hat.		
d) Bitte an einen Mitarbeiter um Stellungnahme zu einem kritischen Kundenfeedback		



## Lösung – schriftlich oder mündlich informieren?

Wählen Sie für die folgenden Mitteilungen die mündliche oder die schriftliche Form?

	Mündlich	schriftlich
a) Reklamationen an einen langjährigen Lieferanten	X	X
b) Projektauftrag an einen Mitarbeiter		
c) Absage an eine Mitarbeiterin, die sich intern um eine ausgeschriebene Stelle beworben hat.		
d) Bitte an einen Mitarbeiter um Stellungnahme zu einem kritischen Kundenfeedback		



## Lösung – schriftlich oder mündlich informieren?

Wählen Sie für die folgenden Mitteilungen die mündliche oder die schriftliche Form?

	Mündlich	schriftlich
a) Reklamationen an einen langjährigen Lieferanten	X	X
b) Projektauftrag an einen Mitarbeiter	X	X
c) Absage an eine Mitarbeiterin, die sich intern um eine ausgeschriebene Stelle beworben hat.		
d) Bitte an einen Mitarbeiter um Stellungnahme zu einem kritischen Kundenfeedback		



## Lösung – schriftlich oder mündlich informieren?

Wählen Sie für die folgenden Mitteilungen die mündliche oder die schriftliche Form?

	Mündlich	schriftlich
a) Reklamationen an einen langjährigen Lieferanten	X	X
b) Projektauftrag an einen Mitarbeiter	X	X
c) Absage an eine Mitarbeiterin, die sich intern um eine ausgeschriebene Stelle beworben hat.	X	
d) Bitte an einen Mitarbeiter um Stellungnahme zu einem kritischen Kundenfeedback		

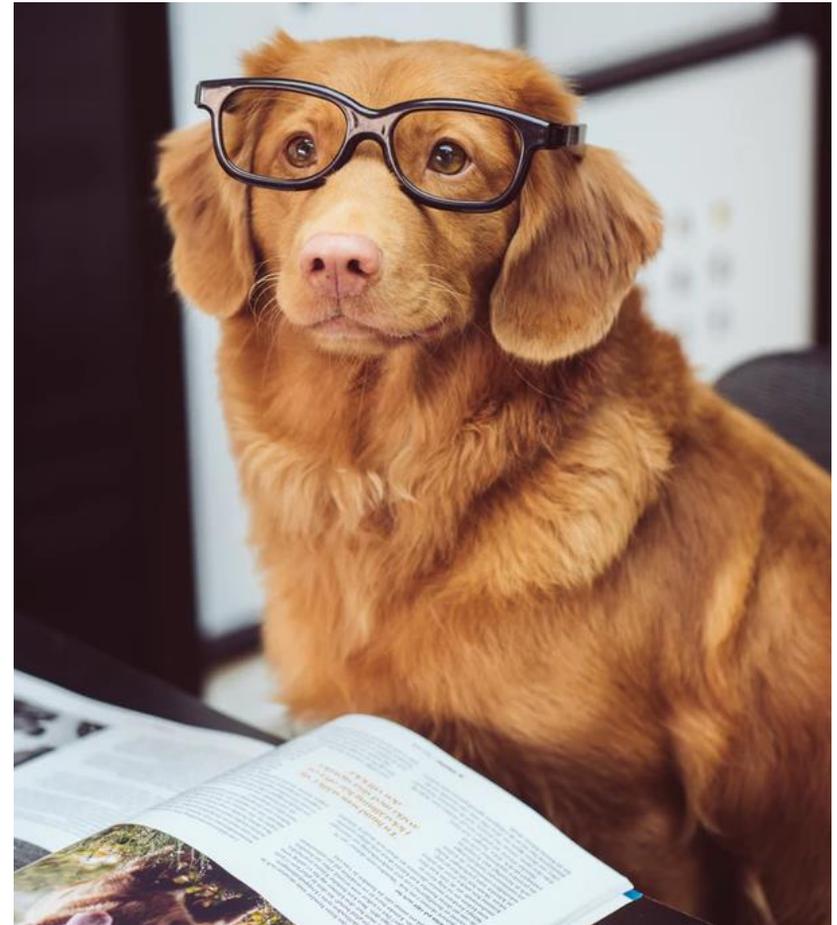


## Lösung – schriftlich oder mündlich informieren?

Wählen Sie für die folgenden Mitteilungen die mündliche oder die schriftliche Form?

	Mündlich	schriftlich
a) Reklamationen an einen langjährigen Lieferanten	X	X
b) Projektauftrag an einen Mitarbeiter	X	X
c) Absage an eine Mitarbeiterin, die sich intern um eine ausgeschriebene Stelle beworben hat.	X	
d) Bitte an einen Mitarbeiter um Stellungnahme zu einem kritischen Kundenfeedback		X

**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit**



## Wichtige Schlagwörter in dieser Lektion

- Adressatengerechte Information
- Ein-Weg-Kommunikation
- Externe Information
- Informationsmanagement
- Informationsprozess
- Interne Information
- Mediengerechte Information
- Mündliche Information
- Need-to-have-Information
- Nice-to-have-Information
- Schriftliche Information
- W-Fragen

# Buchtipp



## Kommunikation und Information

Gespräche führen und Informationen präsentieren

- Arbeitsbuch
- 126 Seiten
- Preis: 25,47 € (Print)
- Weitere Informationen [hier](#)

# Alle Veranstaltungen auf Ilias

Magazin » IQ Landesnetzwerke » Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen » IQ NRW – OnTOP|NWL - High Potentials » Schule der Kommunikation

## Schule der Kommunikation

Aktionen ▾

Die High Potentials Schule der Kommunikation vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Anwendung der wichtigsten Kommunikationstechniken. Es werden typische Gesprächssituationen einer Führungsperson und deren Handlungsmethoden dargestellt sowie Erfolgskomponenten einer Präsentation vertieft.

Inhalt Info Beitreten

### INHALT

- 

01-Basiskompetenz\_in\_Kommunikation 

pdf 3,1 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 66


- 

02-Kommunikationstechniken\_einsetzen 

pdf 2,0 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 63


- 

03-Wirkungsvolle\_Kommunikation 

pdf 3,7 MB Heute, 16:17 Anzahl Seiten: 70



**Kalender** 

◀ Jan 2022 ▶

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

[iCal](#)

\*Klicken Sie auf die Grafik um zur Datenbank zu gelangen

# Kontakt



**Tobias Isaak**  
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78  
t.isaak@netzwerk-lippe.de



**Khalil Naffissa**  
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665  
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: