

## Vorlage Informations- und Kommunikationscodex

### 1. Einleitung

Neue Medien bieten Chancen. Der zeitlich und räumlich unabhängige Zugriff auf die Informationen sowie die schnellen und direkten Kommunikationskanäle erfordern aber auch Regeln und Routinen für die Kommunikation zwischen Mitarbeitern. Dieser Codex definiert die wichtigsten Spielregeln und soll die Zusammenarbeit verbessern. Kommunikation wird nicht dem Zufall überlassen, sondern bewusst und aktiv gestaltet.

### 2. Grundsätzliche Regeln

Wir verbessern unsere Zusammenarbeit in dem wir uns an die folgenden Grundsätze halten:

- Lösungsorientierung** Eine Lösung gibt es immer. Es ist nicht relevant wo das Problem herkommt oder wer dafür verantwortlich ist. Um die Lösung zu finden trennen wir das Sachliche vom Persönlichen.
- Ehrlichkeit** Offene und ehrliche Kommunikation tut nur kurz weh – falsche Freundlichkeit lange. Wir kommen sofort auf den Punkt und sagen klar was wir denken.
- Freundlichkeit** Hart in der Sache – aber weich zu den Menschen. Wir sind respektvoll und hören zu. Bei Kritik geben wir dem Gegenüber mindestens zwei Minuten Zeit, sich zu äussern.

### 3. Aufgaben und ihre passenden Kommunikationskanäle

Aufgabe	Passende Kommunikationskanal
<b>Einseitige Information</b> (z.B. Statusreports, Mitteilungen, etc.)	Textbasierte Medien: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ längere Ausführungen, Beilagen: E-Mail, Intranet</li> <li>▪ kurze Nachrichten: Team Chat</li> </ul>
<b>Problemlöseaufgaben</b> (z.B. Lösungen suchen, verschiedene Ansätze besprechen etc.)	Auditiv und audiovisuelle Medien wie Besprechungen (physisch oder virtuell), Telefon, etc.
<b>Entscheidungsaufgaben</b> (z.B. beste Antwort auswählen, Entscheidungen treffen, etc.)	Auditiv und audiovisuelle Medien wie Besprechungen (physisch oder virtuell), Telefon, etc.
<b>Ideengenerierung</b> (z.B. Ideen und Pläne entwerfen, etc.)	Schwerpunkt auf physischen Besprechungen, alternativ virtuell

<p><b>Verhandlung und Konfliktlösung</b> (z.B. Interessenkonflikte lösen, Preisverhandlungen, Mitarbeitergespräche, etc.)</p>	<p>«Face to Face», physische Besprechungen</p>
---	--

## 4. E-Mail Regeln

Digitale Meister\*innen...

- prüfen, ob der Versand einer E-Mail überhaupt der richtige Kommunikationsweg ist.
- verwenden CC-Mails äusserst selten. Informationen, die in CC verschickt werden, müssen nicht gelesen, aber archiviert werden.
- haben eine automatische Regel eingerichtet, welche CC Mails direkt in einen CC-Ordner verschieben.
- antworten bei grossen Email-Verteilern nie «An alle».
- verwenden aussagekräftige Betreffzeilen. Die Betreffzeile soll den Inhalt der E-Mail in möglichst wenigen Worten zusammenfassen. Eine gute Betreffzeile enthält z.B. Kunden- oder Projektnummern.
- wissen, dass für die Beantwortung von internen E-Mails grundsätzlich 24h Zeit eingerechnet werden muss.
- wissen aber, dass für die Beantwortung von E-Mails von Kunden maximal 12h Zeit zur Verfügung steht.
- haben alle Notifikationen für Emails ausgeschaltet (sowohl mobil als auch auf dem Desktop)
- behandeln pro E-Mail maximal eine Fragestellung: Eine E-Mail = Ein Thema!
- geben intern umgehend Feedback, wenn sich jemand nicht an die E-Mail-Regeln haltet.
- verwenden den «Out of Office» Assistenten falls sie längere Zeit (ab 1 Tag) keine E-Mails beantworten können.
- ...

## 5. Team Chat Regeln

Digitale Meister\*innen...

- wissen, dass im Team Chat nur berufliche Themen Platz finden und verwenden für private Kommunikation einen privaten Chat.
- verwenden Team Chat für kurz Nachrichten.
- erwarten keine umgehende Antwort.
- verwenden E-Mail, falls sie nach 2h keine Antwort erhalten haben.
- ...

## 6. Telefon Regeln

Digitale Meister\*innen...

- verwenden das Telefon für wichtige und dringende Abklärungen.
- wählen SMS/WhatsApp/etc. für kurze, dringende Informationen. Zweiseitige Kommunikation erfolgt über Team Chat oder Telefon.
- rufen ausserhalb der vereinbarten Bürozeiten nicht auf das Mobile an.

- rufen immer zurück.
- wissen, dass bei Telefonabbruch immer derjenige zurückruft, der den Anruf gestartet hat.
- sind sich bewusst, dass nonverbale Kommunikation (Körpersprache, etc.) beim Telefon fehlt.
- senden zur «Verschriftlichung» im Nachgang eine Zusammenfassung des Telefonats per E-Mail.
- ...

## 7. Besprechungsregeln

Digitale Meister\*innen...

- laden nur zu Besprechungen ein, wenn es auch eine Besprechung benötigt. Einseitige Informationen werden über andere Kanäle (E-Mail, Audionachricht, Videobotschaft, etc.) übermittelt.
- nutzen als Besprechungszeit maximal 45 Minuten.
- bleiben für Besprechungen grundsätzlich stehen.
- starten weniger wichtige Besprechungen um 11.30 Uhr oder 16.30 Uhr.
- versenden Termineinladungen nur an so viele Teilnehmende wie absolut notwendig dafür aber mit einem klaren Besprechungsziel, einem Vorbereitungsauftrag und dem Link zur Online-Teilnahme.
- antworten immer auf Termineinladungen und passen ihren Status (Ja, Nein, Vielleicht) laufend an.
- geben ihren Kalender nur intern frei und markieren private Termine als «Privat».
- markieren ihren Urlaub im Kalender.
- ...

## 8. Regeln für virtuelle Besprechungen

Digitale Meister\*innen...

- schalten das Mikrofon während der virtuellen Besprechung grundsätzlich aus.
- schalten aber die Kamera grundsätzlich ein.
- wählen bequeme, aber professionelle Kleider.
- wissen, dass ein guter Stuhl eine gute Haltung stärkt.
- verwenden einen ruhigen Arbeitsraum und einen Hintergrund, welcher nicht ablenkt.
- schauen wenn möglich immer gegen die grösste Lichtquelle, um das Gesicht aufzuhellen.
- verwenden ein Headset (z.B. vom Mobile) oder Kopfhörer, damit eine gute Audioqualität sichergestellt ist.
- haben nur die Programme geöffnet, die für die Besprechung wirklich auch notwendig sind und den Internetbrowser aufgeräumt.
- haben alle Benachrichtigungen (v.a. Outlook, WhatsApp, Slack, etc.) abgeschaltet.
- stellen sich Wasser bereit – virtuelle Besprechungen machen durstig!
- ...

## 9. Wann soll NICHT kommuniziert werden

Je mehr Zeit für Kommunikation im Unternehmen zur Verfügung steht, umso mehr wird über belanglose Sachen diskutiert. Ist die Zeit allerdings knapp bemessen, liegt der Fokus auf den wirklich wichtigen Dingen und Entscheidungen. Um den Kommunikationswahnsinn möglichst gut in den Griff zu bekommen, definieren wir, wann im Unternehmen kommunikationsfreie Zeiten sind:

- «Out of Office» Zeiten...
- Meetingfreie Tage...
- Meetingfreie Zeiten (z.B. Vormittags...)
- «Closed Door Policy»...
- Digitale «Bitte nicht stören» Regeln
- etc.