



CHECKLISTE

# Checkliste:

## Erfolgreiche virtuelle Interaktion

### Goldene Regeln der virtuellen Interaktion

Digitale Kultur fördern und virtuelles Team-Gefühl (virtual community) schaffen

Verbindliche Kommunikationstermine im virtuellen Raum einhalten

Höflichkeitsregeln auch im virtuellen Raum beachten (Netiquette)

Kommunikationskanäle ziel- und adressatenbezogen nutzen

Regeln für die virtuelle Zusammenarbeit etablieren

Besonderheiten von virtuellen Kommunikationskanälen berücksichtigen

Trotz virtueller Interaktion das persönliche Face to Face Gespräch suchen

Mehr Qualität statt Quantität

bitte umblättern

## Virtuelle Kompetenz von Sender und Empfänger

- ▶ Erweitern Sie Ihre Schlüsselqualifikationen auf virtuelle Kontexte (IT-Kompetenz).
- ▶ Bauen Sie Ihre virtuelle Kommunikationsfähigkeit aus (z.B. über die Kenntnis der Chancen und subtilen Risiken verschiedener Medien).
- ▶ Eignen Sie sich Coping-Strategien für den Umgang mit virtuell verursachtem Stress an. Hilfreich ist hierfür z.B. das Einplanen kompakter Zeifenster im Arbeitstag für das Senden, Lesen und Beantworten von E-Mails.

## Transparenz der virtuellen Kommunikation

- ▶ Nutzen Sie virtuelle Kommunikation zur transparenten offenen Kommunikation und nicht als subtiles Beeinflussungsinstrument und mikropolitische Taktik.
- ▶ Verzichten Sie auf die Nutzung der CC- und BCC-Funktionen und leiten Sie vertrauliche Informationen nicht weiter.
- ▶ Virtuelle Kommunikation wird dokumentiert. Schreiben Sie daher keine Nachrichten, die irgendwann gegen Sie verwendet werden könnten.

## E-Mail oder keine E-Mail?

- ▶ Wählen Sie das richtige Kommunikationsmedium zur Übermittlung von Informationen aus.
- ▶ Nutzen Sie Kommunikationsmedien immer ziel- und adressatenspezifisch.
- ▶ Verzichten Sie auf virtuelle Kommunikation, wenn Kommunikationsziele und Adressaten besser über andere Kommunikationsformen (z.B. durch ein persönliches Gespräch) erreicht werden können.

## Effizienz virtueller Kommunikation

- ▶ Achten Sie im Rahmen der virtuellen Kommunikation auf Qualität statt Quantität. Es geht um die inhaltliche Komponente (Information, Arbeitsauftrag o.ä.), nicht um die Schnelligkeit der Aktion und Reaktion.
- ▶ Kommunizieren Sie verständlich und inhaltlich konkret (z.B. durch direkte Ansprache einzelner Empfänger).
- ▶ Vermeiden Sie Informationslawinen durch unreflektierte Nutzung von Adressbuchverteilern, umfassende Anhänge, CC- und Weiterleitungsfunktionen.

## Funktionsfähigkeit des technischen Kanals

- ▶ Stellen Sie funktionsfähige und zuverlässige IT-Kommunikationsinfrastruktur bereit (z.B. Kompatibilitäten bei Softwareprogrammen).
- ▶ Stellen Sie sicher, dass die Nachricht eines Senders den Empfänger erreicht (z.B. konkrete Definition von Filterregeln, Verifizierung von Sender und Empfänger und Gewährleistung der Zustellung [z.B. De-Mail]).

## Regeln für virtuelle Kommunikation

- ▶ Führen Sie verbindliche Verhaltensrichtlinien der virtuellen Kommunikation im Unternehmen ein. Themen können z.B. sein: Wer informiert wen? Wie wird mit virtueller Kommunikation außerhalb formaler Dienstzeiten umgegangen? Dürfen dienstliche E-Mails auf privaten Endgeräten abgerufen und bearbeitet werden?
- ▶ Beachten Sie Höflichkeitsregeln auch im virtuellen Raum (Netiquette), damit Beziehungsstörungen vermieden werden.
- ▶ Praktizieren Sie Metakommunikation über virtuelle Kommunikation im Unternehmen, so dass mögliche Konfliktpotentiale bearbeitet werden können.

## Virtuelle Kommunikationskultur

- ▶ Verstehen Sie virtuelle Kommunikation als wichtigen Teilbereich der Unternehmenskultur. Informale virtuelle Kommunikationsprozesse (z.B. Nutzung spezifischer Medien, Art der Sprache in der E-Mail, Form der E-Mail) prägen eine Unternehmenskultur mit.
- ▶ Setzen Sie sich im Unternehmen mit den grundsätzlichen Möglichkeiten und Grenzen digitaler Arbeitskontexte auseinander. Wie wird im Unternehmen mit technologischem Fortschritt umgegangen, mit welchem Menschenbild ist virtuelle Arbeit in der Unternehmenspraxis kompatibel?
- ▶ Entwickeln Sie partizipativ mit der Belegschaft Leitlinien zum produktiven Umgang mit virtueller Kommunikation und implementieren Sie diese gemeinsam im Unternehmen.

## Impressum

### Herausgeber:

eBusiness-Lotse Schwaben  
Konsortialführer Prof. Dr. Gordon  
Thomas Rohrmair  
Hochschule für angewandte  
Wissenschaften Augsburg  
An der Hochschule 1  
D-86161 Augsburg

**Autor:** Prof. Dr. Rainer Zeichhardt  
Business School Berlin

### Redaktion:

eBusiness-Lotse Schwaben  
Andrea Henkel  
Werner-von-Siemens-Str. 6  
86159 Augsburg  
eMail: Team@eBusinessLotse-  
Schwaben.de  
Tel.: +49 (0) 821 450433-106  
www.eBusinessLotse-Schwaben.de

### Gestaltung und Produktion:

Technik & Grafik  
Kerstin Meister  
www.technikundgrafik.de