Schriftliche Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

[1 Was Versteht man unter Kommunikation (Jaroslav) 3](#_Toc24355499)

[1.1 Was Versteht man unter „ Schriftliche Kommunikation“ (Jaroslav) 4](#_Toc24355500)

[2 Geschichte der Kommunikation 4](#_Toc24355501)

[2.1 Trommeln(Lars) 4](#_Toc24355502)

[2.2 Kurierdienst(Lars) 4](#_Toc24355503)

[2.3 Postsystem(Lars) 4](#_Toc24355504)

[2.4 Rauchzeichen(Lars) 4](#_Toc24355505)

[2.5 Zeitungen(Lars) 5](#_Toc24355506)

[2.6 Brieftauben(Lars) 5](#_Toc24355507)

[1.1 Telegrafie(Mahmoud) 5](#_Toc24355508)

[1.2 Mobiltelefon(Mahmoud) 5](#_Toc24355509)

[1.3 E-Mail(Mahmoud) 5](#_Toc24355510)

[1.4 SMS(Mahmoud) 5](#_Toc24355511)

[1.5 Internet-Telefonie (VoIP) (Mahmoud) 5](#_Toc24355512)

[1.6 Internetprogramme(WhatsApp, Facebook, Instagram)(Mahmoud) 5](#_Toc24355513)

[3 Formen der Schriftlichen Kommunikation 6](#_Toc24355514)

[3.1 Briefe (Lars) 6](#_Toc24355515)

[3.2 Geschäftsbrief(Lars) 6](#_Toc24355516)

[3.3 Beschwerdebrief (Mahmoud) 6](#_Toc24355517)

[3.4 Rechnungsbriefe(Mahmoud) 6](#_Toc24355518)

[3.5 Post-It´s (Mahmoud) 6](#_Toc24355519)

[3.6 Notiz (Lars) 7](#_Toc24355520)

[3.7 Gesprächsnotiz (Lars) 7](#_Toc24355521)

[3.8 Dokumentation (Lars) 7](#_Toc24355522)

[3.9 Fax(Lars) 7](#_Toc24355523)

[3.10 Firmenzeitschriften(Lars) 7](#_Toc24355524)

[3.11 Schwarzes Brett(Mahmoud) 7](#_Toc24355525)

[3.12 Pressemitteilungen(Lars) 8](#_Toc24355526)

[3.13 Formulare 8](#_Toc24355527)

[3.13.1 Protokoll.(Jaroslav) 8](#_Toc24355528)

[4 Vorteile und Nachteile der schriftlichen Kommunikation im Unternehmen. 8](#_Toc24355529)

# Was Versteht man unter Kommunikation (Jaroslav)

Bei einer Kommunikation werden die Nachrichten ausgetauscht. Der Austauschprozess der Nachrichten wird folgendermaßen aufgebaut:  
Der Sender übermittelt eine Nachricht an einen Empfänger, und bekommt anschließend eine Rückmeldung von dem Empfänger, dass die Nachricht erhalten wurde. Diese Rückmeldung des Empfängers an den Sender bezeichnet der bekannte Psychologe Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun als Feedback[[1]](#footnote-1). Das Prinzip der Kommunikation ist überall gleich dargestellt. In dem folgenden Beispiel erläutere ich wie zum Beispiel eine Ping Anfrage zwischen zwei Computern funktioniert. Zunächst erkläre ich was eine Ping Anfrage bedeutet.  
Ping ist ein Dienstprogramm, das überprüft, ob ein bestimmter Host grundsätzlich erreichbar ist. Die Test-Datenpakete werden an den Host geschickt, der diese automatisch antwortet.[[2]](#footnote-2)

In einer einfachen Sprache ausgedrückt, der Rechner 1 schickt eine Anfrage an den Rechner 2, falls eine Netzwerkverbindung zwischen beiden in Ordnung ist, erhält der Rechner 2 diese Anfrage und antwortet auf sie positiv und die Antwortzeit wird in ms (Milisekunde) gemessen. Der Rechner 1 bekommt dann diese Antwort. In diesem Fall wäre eine Kommunikation zwischen zwei Geräten entstanden.

## Was Versteht man unter „ Schriftliche Kommunikation“ (Jaroslav)

Grundsätzlich unterscheidet man zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation. Die schriftliche Kommunikation bezeichnet die Nachrichtenübermittlung in Form von geschriebenen Zeichen via eines Mediums, wie etwa Papier oder Monitore wie Handy-, Fernseh- oder PC-Bildschirme.[[3]](#footnote-3)

# Geschichte der Kommunikation[[4]](#footnote-4)

## Trommeln(Lars)

Ca.6000 Jahre vor Christus begannen Afrikaner mit trommeln über Distanzen zu kommunizieren.

Die Trommel Schläge werden bis zu 140 km/h schnell

## Kurierdienst(Lars)

Die Ägypter erfanden ca. 2400 vor Christus den ersten Kurierdienst – damals noch für Schriftrollen.

## Postsystem(Lars)

Das Postsystem stammt ursprünglich aus Persien.   
Damals rannte Pheidippides 42 km nach Athen, um den Sieg über Persien bekannt zu geben.

Dieser Lauf ist das Vorbild für die heutigen Marathonlauf.[[5]](#footnote-5)

## Rauchzeichen(Lars)

Im Zeitalter der Großen chinesischen mauer (alt China ca. 200 Vor Christus) kommunizierten die Chinesen per Rauchzeichen.

## Zeitungen(Lars)

Die Zeitung wurde ca. 59 vor Christus von Julius Caesar erfunden. Die erste Zeitung hieß „Acta Diurna“ und wurde in Rom Veröffentlicht.

## Brieftauben(Lars)

Im 12 Jahrhundert hat Ägypten zuerst angefangen tauben als Transportmittel für Briefe zu verwenden.

## Telegrafie(Mahmoud)

Ca. im Jahr 1840 hat diese Art der Kommunikation angefangen. Durch Samuel Morse ist der Bau der ersten Telegrafen zustande gekommen.

Telegrafen sind dafür da, codierten Nachrichten über lange Strecken zu übermitteln und Egal ob Satz, Buchstaben oder Ziffern werden die als einzelne Zeichen über einen Code übertragen (telegrafische Nachricht) (ab 1852 Telegramm).

## Mobiltelefon(Mahmoud)

Ca. ab dem Jahr 1946 gab es das erste Mobiltelefon das fast 37 Kilogramm wog

## E-Mail(Mahmoud)

Das erste E-Mail-System „Mailbox“ hat ca. im Jahr 1965 am Institute für Technologie in den USA.

Aber das erste E-Mail im Sinne von unserem Alltag ist von Ray Tomlinson, er hat ebenfalls das @ Zeichen gewählt um den lokalen Teil der Domain zu trennen, dadurch wurde die erste E-Mail Adresse der Welt entstanden (tomlinson@bbntenexa).

Dann im Jahr 1984 wurde in Deutschland die erste E-Mail Adresse empfangen.

Ungefähr im 1996 konnte sich jeder Internetbenutzer seine eigene E-Mail Adresse anlegen. Jedoch sind E-Mails aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken.

## SMS(Mahmoud)

Genannt als Es hat ca. im Jahr 1992 mit einer SMS an den Firmenchef von Vodafone angefangen und bis 2009 wurde der SMS Standard unter der Leitung von Ian Harris (Vodafone) und Kevin Holly (Cellnet) verfeinert.

Die Anzahl der versendeten Nachrichten sind sind vom Jahr zu Jahr durch die Verfeinerung so gestiegen, dass es in Deutschland im Jahr 1996 nur 0,1 Milliarden SMS verschickt wurden, jedoch im Jahr 2011 waren es 8000 Milliarden.

## Internet-Telefonie (VoIP) (Mahmoud)

Als die Internet-Telefonie im Jahr 1995 stattgefunden war es im Vergleich zur heutigen Internet-Telefonie keine Rede

## Internetprogramme(WhatsApp, Facebook, Instagram)(Mahmoud)

Generell gab es diese internet-Programme schon seit langem zu Beispiel wurde Facebook im Jahr 2004 und WhatsApp im Jahr 2009 gegründet. Jedoch haben sich diese Internet-Programme anders entwickelt als die anderen vorgenannten Kommunikationsarten, denn die Entwicklung findet in der App selber statt, u die Apps zu verbessern und sie besser aussehen zu lasse.

# Formen der Schriftlichen Kommunikation

## Briefe (Lars)

Briefe zu schreiben ist die gängigste Methode der Schriftlichen Kommunikation. Doch in einem Betrieb taucht diese Methode selten auf jedoch andere Unternehmen benutzen diese um empfindliche /Sensible /Wichtige Dokumente zu senden, da die Personen bei solchen Angelegenheiten eher dem Klassischen Brief anstatt der E-Mail Vertrauen.[[6]](#footnote-6)

## Geschäftsbrief(Lars)

Ein Geschäftsbrief ist die schriftliche Kommunikation zwischen zwei Geschäftspartnern. Kaufmann –Kaufmann , Kaufmann – Privatperson . Kaufleute sind laut §147 Abs.1 dazu verpflichtet einen Geschäftsbrief aufzubewahren. Dazu zählen: [Vertragsangebote](https://de.wikipedia.org/wiki/Angebot_(Recht)), [Vertragsannahme](https://de.wikipedia.org/wiki/Annahme_(Recht)), [Auftragsbestätigungen](https://de.wikipedia.org/wiki/Auftragsbest%C3%A4tigung), [kaufmännisches Bestätigungsschreiben](https://de.wikipedia.org/wiki/Kaufm%C3%A4nnisches_Best%C3%A4tigungsschreiben), [Kündigungen](https://de.wikipedia.org/wiki/K%C3%BCndigung), [Mängelrügen](https://de.wikipedia.org/wiki/M%C3%A4ngelr%C3%BCge), [Mahnungen](https://de.wikipedia.org/wiki/Mahnung_(Deutschland)), [Quittungen](https://de.wikipedia.org/wiki/Quittung) und [Rechnungen](https://de.wikipedia.org/wiki/Rechnung).[[7]](#footnote-7)

## Beschwerdebrief (Mahmoud)

Sind Briefe, in denen man sich über etwas beschwert.

Dabei sollte dieser Brief folgende Eigenschaften erhalten:

Der Absender und Empfänger, Begründung, Beweismaterialien und der Begriff „Einspruch“ bzw. „Widerspruch“.

## Rechnungsbriefe(Mahmoud)

Bezüglich eines Betriebes werden Rechnungsbriefe meistens an den Mitarbeitern geschickt, in denen sich gerechnet wird, wie viel man als Vergütung verdient hat.

## Post-It´s (Mahmoud)

Auch als Klebezettel genannt, wird Zurzeit generell aber auch in meiner Firma meistens für Erinnerungen (z.B Termine, Aufgaben), Arbeitserleichterung (z.B IP-Adresse meines Rechners) und Lösungsmethoden. (z.B mathematische Formeln) benutzt.

Diese Methode benutze ich selber sehr häufig als ein Auszubildender, da ich mir sehr viele wichtige Kleinigkeiten merken soll und sehr schnell zur Verfügung stehen, wenn man sie braucht wie IP-Adressen. Persönlich beklebe ich solche wichtige Informationen an meinem Bildschirm, da ich meistens auftauche, wenn ich Informationen übermittle.

Klebezetteln befinden sich auch in verschiedenen Farben, Formen und Größen.

## Notiz (Lars)

Eine Notiz ist dafür da um an etwas erinnert zu werden zum Beispiel Termin oder Aufgabe. Es ist Wichtig das die Notiz kurz und verständlich ist wie zum Beispiel „ Termin Montagmorgen“ [[8]](#footnote-8)

## Gesprächsnotiz (Lars)

Bei einer Geschsprächsnotiz handelt es sich um Notizen die man bei Gesprächen macht. Es wird zum Beispiel der Name, das Anliegen eines Kunden notiert. Dies ist nötig damit man genau an den Problemen arbeiten kann da man oft nach dem Gespräch vergessen hat worum es genau ging.

## Dokumentation (Lars)

Eine Dokumentation ist ein Bericht über eine Sache. Die häufigste Dokumentationsart ist die Video-Dokumentation, darüber hinaus gibt es noch die Schriftliche Dokumentation und die Audio Dokumentation. Dokumentationen sind sehr wichtig, wenn man zu mehreren Personen an einem Projekt arbeitet wird. Da sind Dokumentation sehr hilfreich da man nachgucken kann auf welchem stand das Projekt ist und was alles schon passiert ist. [[9]](#footnote-9)

## Fax(Lars)

„Ein Fax auch Fernkopie genannt, ist die Übertragung eines oder mehrerer Dokumente in Form eines in Linien und Pixel gerasterten Bildes über das [Telefonnetz](https://de.wikipedia.org/wiki/Telefonnetz) oder per Funk“[[10]](#footnote-10)

Heutzutage werden Fax Geräte nicht mehr verwendet, es gibt zwar noch die Option ein Dokument per Fax zu schicken jedoch wird es kaum noch benutzt.

## Firmenzeitschriften(Lars)

Sie soll vor allem Informationsquelle für die Mitarbeiter sowie als Bindeglied zwischen Belegschaft und Geschäftsleitung sein

## Schwarzes Brett(Mahmoud)

Ein schwarzes Brett befindet sich auch z.B in Firmen, um Mitarbeiter oder neue Besucher zu wechselnden Sachverhalten zu informieren. Häufig sind Schwarze Bretter in Form von Pinnwänden vorzufinden.

Bei den Informationen geht es meistens um in der Regel um Terminen, Ankündigungen, Veranstaltungen, Projektergebnisse und Stellenanzeigen.

## Pressemitteilungen(Lars)

„Grundlage für das Verbreiten von Pressemitteilungen ist ein [Presseverteiler](https://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Presseverteiler&action=edit&redlink=1), der aus den aktuellen E-Mail-Adressen von Journalisten oder Medienredaktionen besteht. Entscheidend sind dabei der möglichst direkte Kontakt zu den Journalisten sowie die thematisch möglichst genaue Zuordnung zwischen passenden Journalisten und Inhalt der Pressemitteilung. Nur sehr selten werden die Mitteilungen auch per Briefpost versandt.“ [[11]](#footnote-11)

Pressemitteilungen werden von unternehmen benutzt um einen Artikel in einer Zeitschrift zu platzieren. Zum Beispiel wenn das Unternehmen ein Spezialist in einem Gebiet ist es sinnvoll eine Pressemittelung für eine Fachzeitschrift zu schreiben.

## Formulare

### Protokoll.(Jaroslav)

Bei einem Protokoll handelt es sich um die Sicherung von Informationen. Es werden die Ergebnisse einer Besprechung, Verhandlung, Arbeitssitzung, Versammlung, Konferenz, Unterrichtsstunde festgehalten.

Was ein Protokoll enthalten muss:

* Ort, Zeit, Datum
* Thema
* Beginn und Ende (jeweils mit Uhrzeit)
* Teilnehmer der Veranstaltung (meistens am Anfang des Protokolls)
* Unterschrift des Protokollanten (Am Schluss)

Formen:

* **Ergebnisprotokoll**: enthält die Hauptergebnisse und fasst die wichtigsten Fakten zusammen.
* **Verlaufsprotokoll**: gibt sowohl den Diskussionsverlauf als auch die Ergebnisse wieder.

# Vorteile und Nachteile der schriftlichen Kommunikation im Unternehmen.

Vorteile:

* Eine genaue Formulierung, sowie anschauliche Gestaltung durch Grafiken oder Schaubilder.[[12]](#footnote-12)
* man kann über räumliche und zeitliche Distanz kommunizieren.
* Die Nachricht kann mehrmals bearbeitet werden oder neu geschrieben.
* Die Fehlinterpretation der Botschaft ist sehr gering.

Nachteile:

* Die schriftliche Kommunikation ist langsamer als die mündliche.
* Die Teilnehmer der schriftlichen Kommunikation müssen über Kenntnisse verfügen.

1. **Janko, Christian. 2018.** www.anleiten.de. [Online] Februar 2018. https://www.anleiten.de. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Kersken, Sascha. 2018.** *IT-Handbuch für Fachinformatiker.* Bonn : Rheinwerk Verlag, 2018. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Glottopedia. 2016.** Glottopedia. *Discovering Lingulistics.* [Online] 12. Mai 2016. https://www.glottopedia.org. [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://blog.wiwo.de/look-at-it/2013/02/15/infografik-die-geschichte-der-kommunikation-von-6000-vor-christi-bis-heute/> ( Lars) [↑](#footnote-ref-4)
5. Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Pheidippides> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Pheidippides?uselang=de> (Lars)

   Quelle von Telegrafie, Mobiltelefon, E-Mail, SMS, Internet-Telefonie, Internetprogramme : Michael Kroker: Die Geschichte der Kommunikation <https://blog.wiwo.de/look-at-it/2013/02/15/infografik-die-geschichte-der-kommunikation-von-6000-vor-christi-bis-heute/> [15.02.2013]. [↑](#footnote-ref-5)
6. Frey, Tobias : Von wegen alles Per E-Mail Warum Briefpost eine enorme Bedeutung hat <https://www.swrfernsehen.de/marktcheck/hintergrund/Von-wegen-alles-per-E-Mail-Warum-Briefpost-enorme-Bedeutung-hat,article-swr-6696.html> [23.09.2019] [↑](#footnote-ref-6)
7. Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Gesch%C3%A4ftsbrief> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Gesch%C3%A4ftsbrief?uselang=de> [↑](#footnote-ref-7)
8. Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Notiz> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Notiz?uselang=de> [↑](#footnote-ref-8)
9. Quelle <https://de.wikipedia.org/wiki/Dokumentation> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Dokumentation?uselang=de> [↑](#footnote-ref-9)
10. Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Fax?uselang=de> Erscheinungsort: <https://de.wikipedia.org/wiki/Fax> [↑](#footnote-ref-10)
11. Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Pressemitteilung> Autoren: <https://xtools.wmflabs.org/articleinfo-authorship/de.wikipedia.org/Pressemitteilung?uselang=de> [↑](#footnote-ref-11)
12. (Janko, 2018) [↑](#footnote-ref-12)