|  |
| --- |
|  |
| Dokumentation |
| Schriftliche Kommunikation im Unternehmen |
|  |
| **Jaroslav Beljawski** |
| **11.11.2019** |

|  |
| --- |
|  |

Inhalt

[Was versteht man unter der Kommunikation? 1](#_Toc24354108)

[Was versteht man unter der „schriftlichen Kommunikation“. 2](#_Toc24354109)

[Formen der schriftlichen Kommunikation 3](#_Toc24354110)

[Vorteile und Nachteile der schriftlichen Kommunikation im Unternehmen. 4](#_Toc24354111)

[Schriftliche Kommunikation im Unternehmen. 5](#_Toc24354112)

[Fazit. 5](#_Toc24354113)

[Literaturverzeichnis 6](#_Toc24354114)

Schriftliche Kommunikation.

# Was versteht man unter der Kommunikation?

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 der „schriftlichen Kommunikation“.

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)

# Formen der schriftlichen Kommunikation

Brief.

Der Brief ist eine auf Papier festgehaltene Nachricht, die meist von einem Boten überbracht wird und eine für den Empfänger gedachte persönliche Botschaft enthält.

Fax.

Bei einem Fax werden die Dokumente vom Sender eingescannt und an den Empfänger über die Telefonleitung übertragen.

E-Mail.

Es handelt sich um eine Nachricht, die elektronisch an den Empfänger übermittelt wird. E-Mail ist heutzutage, die gängigste Form der Nachrichtenübermittlung bei fast allen Unternehmen.

SMS.

Das ist ein Dienst, bei dem die Nachrichten über Festnetz übertragen werden. Der wesentliche Vorteil des Dienstes ist, dass man dafür keine Internetverbindung benötigt, um eine Nachricht zu schicken.

Schwarzes Brett.

Das ist ein Platz, an dem sich die Mitarbeiter alle nötige und aktuelle Information auslesen können. Gerade im Betrieb ist es sehr wichtig, dass die Mitarbeiter auf dem neusten Stand bleiben und ggf. wissen was Sie in der näheren Zukunft im Betrieb erwartet.

Erinnerungszetteln „Post-It“

Das ist ein kleiner Zettel, der an der Rückseite einen mit Haftklebstoff beschrifteten Streifen besitzt, mit dem man ihn an einem anderen Gegenstand festklebt, von dort rückstandsfrei wieder lösen und erneut festkleben kann. Ein Klebezettel ist sehr praktisch im Betrieb, da man hier sich kurze Notizen machen kann, sowie wenn man ein Telefongespräch führt und sich schnell etwas notieren muss. Es gibt also unzählige Möglichkeiten wofür man den Klebezettel nutzen kann.

Rechnungsbriefe:

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

Protokoll.

Bei einem Protokoll handelt es sich um die Sicherung von Informationen. Es werden die Ergebnisse einer Besprechung, Verhandlung, Arbeitssitzung, Versammlung, Konferenz, Unterrichtsstunde festgehalten.[[4]](#footnote-4)

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.[[5]](#footnote-5)
* 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.
* Schriftliche Notizen können verloren gehen.

# Schriftliche Kommunikation im Unternehmen.

Die Unternehmenskommunikation wird in 2 Bereiche aufgeteilt:

* **Intern**: Zwischen Mitarbeitern, Managern und Eigentümern des Unternehmens.
* **Extern**: Zwischen dem Unternehmen und Kunden, Lieferanten, dem Staat, etc.

Unabhängig davon, ob die Kommunikation Intern oder Extern ist, gibt es einige Regeln und Vorschriften zu beachten. Universell gilt: Briefe, Faxe oder E-Mails haben neben der Funktion Inhalte zu vermitteln, den Nebeneffekt, dass das Unternehmen und die persönlichen Fähigkeiten des Verfassers repräsentiert werden. Daher sollte man sich unbedingt an die vorgeschriebenen Textformen und Regeln halten. Zu den Regeln der schriftlichen Kommunikation gehören: **Wort, Satz, Text.** Beim Verfassen eines Textes muss man auf eine klare Struktur, einen verständlichen Inhalt sowie einen angemessenen und höfflichen, freundlicher Ton zu achten, besonders wenn es um Ihren Ruf in dem Unternehmen geht. Dies gilt auch für die externe schriftliche Kommunikation (Redaktion, 2017)[[6]](#footnote-6).

# Fazit.

Meiner Meinung nach, trotz der Digitalisierung bleibt die schriftliche Kommunikation immer aktuell. Es gibt jedoch sehr viele Argumente gegen die Digitalisierung, wie zum Beispiel:

1. Die Branche ist nicht betroffen
2. viele Unternehmen wollen es nicht einführen, da das das vorhandene System gut funktioniert.

Es gibt also viele Vorteile, wieso eine schriftliche Kommunikation sein soll. Vorab muss ich sagen, dass eine schriftliche Kommunikation formal ist. Dies bedeutet, dass heute immer noch die Verträge meist per Papier abgeschlossen werden, sowie die Rechnungen werden 10 Jahren aufbewahrt, weil das Gesetz es so vorschreibt. Noch ein wichtiger Punkt ist eine Bewerbung. Es sind noch viele Leute, die sich nur über das Papier bewerben und das hat auch seinen Vorteil. Sie bestimmen also selbst die Qualität der Bewerbungsmappe, des Papiers und des Umschlags. Die Chancen auf eine Einladung zum Vorstellungsgespräch werden etwa höher als bei einer digitalisierten Einreichung der Unterlagen. Natürlich muss man auch beachten, bei welcher Branche man sich bewirbt.

# Literaturverzeichnis

**Glottopedia. 2016.** Glottopedia. *Discovering Lingulistics.* [Online] Mai 12, 2016. https://www.glottopedia.org.

**Janko, Christian. 2018.** www.anleiten.de. [Online] Februar 2018. https://www.anleiten.de.

**Kersken, Sascha. 2018.** *IT-Handbuch für Fachinformatiker.* Bonn : Rheinwerk Verlag, 2018.

**Kohrs, Peter. 2013.** *Profil gewinnen.* s.l. : Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH, 2013.

**Redaktion, Business Netz. 2017.** business-netz.com. [Online] Juni 29, 2017. http://www.business-netz.com.

**Team, prescreen.** Prescreen. [Online] https://prescreen.io.

1. (Janko, 2018) [↑](#footnote-ref-1)
2. (Kersken, 2018) [↑](#footnote-ref-2)
3. (Glottopedia, 2016) [↑](#footnote-ref-3)
4. (Kohrs, 2013) [↑](#footnote-ref-4)
5. (Janko, 2018) [↑](#footnote-ref-5)
6. (Redaktion, 2017) [↑](#footnote-ref-6)