

## Unternehmensinterne Informationsvermittlung

Stand: 10.07.2006

Damit ist der Prozess des Mitteilens bzw. des Informationsaustausches und der Verständigung zwischen Menschen oder zwischen Mensch und Maschine gemeint. Sie ist das Werkzeug, mit dem alle Betriebsmittel koordiniert werden. Dies betrifft sowohl die Vermittlung von handlungsbedeutsamen Informationen durch technische/sachliche Medien als auch den sozialen Aspekt von Kommunikation.

### **Vermittlung von handlungsbedeutsamer Information – Einiges, das zu bedenken ist.**

Es kommt vor allem darauf an, die Wahrnehmbarkeit derartiger Information zu optimieren. **DIN EN ISO 10075-2:2000-06<sup>1</sup>**: „Geringe Unterscheidbarkeit informationshaltiger Signale vor einem Hintergrund irrelevanter Informationen erfordert vom Operator Anstrengungen zur Filterung der Signale aufzuwenden. Die Signalunterscheidbarkeit kann z. B. verbessert werden durch Veränderung der Intensität der Signale, unterschiedliche Kodierung von Signalen durch Form, Farbe, Dauer, oder Zeitcharakteristiken, Reduktion der Intensität des Hintergrundes (Rauschen), und durch Maskieren und Filtern mit Hilfe technischer Systeme.“

### ***Praktische Konsequenzen:***

- Die Darbietungsform, z.B. optisch, akustisch, muss geeignet sein.
- Die Information muss sich aus dem Informationsdschungel abheben, z. B. muss ein akustisches Signal hörbar und auch lauter als zeitgleiche andere Signale sein.
- Information auf die sofort reagiert werden muss, muss auch sofort durch den Empfänger wahrgenommen werden können.
- Strategisch bedeutsame Information muss dem Empfänger so früh vermittelt werden, dass er sein Handeln darauf einstellen kann.

### ***Stellen Sie sich folgende Fragen:***

- Wie viele Personen müssen die Information bekommen?
- Kommt es zu Störungen der Informationsaufnahme durch die Beschäftigten untereinander?
- Welchen Einfluss hat die Büroform (Einzel- oder Gruppenbüro) auf die Informationsvermittlung und Informationsverarbeitung?
- Wie wird die Zugänglichkeit von Informationen gewährleistet, z. B. Pinwand, Computer gestützt, Besprechung?
- Werden die Mitarbeiter mit Informationen überflutet, z. B. E-Mail?



## Sozialer Charakter von Kommunikation

Hier ist der direkte Austausch von Informationen zwischen Personen gemeint. Dabei geht es nicht ausschließlich um sachliche Information. Jedes Gespräch, jede Mitteilung hat vier Aspekte, nämlich

- den Sachaspekt, also das, was vermittelt werden soll, z. B. die Bekanntgabe eines Termins
- einen, der die Beziehung zum Gegenüber ausdrückt (z. B. freundliche Zuwendung),
- es wird gleichzeitig etwas über den, der die Information gibt, ausgesagt (z.B., kann aufgrund der Mimik geschlossen werden, dass ihn das Thema nervt) und
- an den Empfänger wird mehr oder weniger deutlich eine Aufforderung, sich in bestimmter Weise zu verhalten gerichtet (z.B., dass man in einem Boot sitzt und also die gleiche Meinung vertreten werden sollte).

Eine Kommunikation zwischen Personen hat immer diese vier Aspekte.

Und sie findet eigentlich ständig statt, selbst dann, wenn nicht geredet wird und so genannte nonverbale (nicht sprachliche) Informationen über die Körpersprache gesendet und empfangen werden<sup>2</sup>.

Es lässt sich leicht denken, dass bei der Vielzahl der Bedingungen, die an einer Kommunikation beteiligt sind, die Störanfälligkeit – das heißt, dass nicht das vermittelt wird, was beabsichtigt war, – groß ist. Deshalb ist es besonders wichtig sich darüber im Klaren zu sein, mit welchem Ziel welche Information in welcher Weise an einen Beschäftigten gegeben wird. Und genauso mit welchem Ziel welche Information in welcher Weise vom Beschäftigten benötigt bzw. erwartet wird.

Das Arbeitsklima, also wie man miteinander umgeht, hat einen erheblichen Einfluss auf die Art der Kommunikation nach dem bekannten Motto „Wie man in den Wald hinein ruft, so klingt es heraus“. Bei rein sachlicher Orientierung wird die persönliche Seite im Umgang vernachlässigt und so die Kommunikation nicht optimal sein, weil sie ohne Rücksicht auf die Besonderheiten des Empfängers erfolgt und aus dessen Sicht ihn als Person auch missachtet. Bei vorwiegend beziehungsorientierter Kommunikation wird der Sachaspekt, der in der Arbeitswelt natürlich der Hauptzweck der Kommunikation ist, zu kurz kommen usw.

Vertiefend mit Praxischeck unter:

[www.sozialnetz.de](http://www.sozialnetz.de) → Arbeit & Gesundheit → ergo-online

[www.praxisplus-online.de](http://www.praxisplus-online.de)

---

<sup>1</sup> Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung – Teil 2: Gestaltungsgrundsätze (ISO 10075-2:1996); Deutsche Fassung EN ISO 10075-2:2000

<sup>2</sup> Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden 1, Rowohlt Taschenbuch Verlag 1998