

[No 3] - Corona Kommunikations Knigge

Um das Infektionsrisiko durch das Coronavirus zu senken, arbeiten wir im eCommerce-Bereich von Thalia schon seit einigen Wochen im Home Office. Aber wie muss sich unsere Art zu kommunizieren ändern, damit wir trotzdem weiterhin effizient und effektiv zusammenarbeiten können? ‚Mal eben‘ in das Büro der Kollegen gehen ist nicht mehr möglich. Aber was sind die Alternativen?

In diesem Beitrag wollen wir von unseren Beobachtungen berichten, was in den ersten Tagen nicht so gut geklappt hat und was wir getan haben, um die Kommunikation zu verbessern und angenehmer zu machen.

Was nicht so gut geklappt hat...

In den ersten Tagen waren viele von uns verunsichert. Was sind jetzt die Alternativen zu den persönlichen Gesprächen im Büro? Slack? Oder zoom? Oder doch Telefon? Vielleicht eMails?

Muss ich auf allen Kanälen erreichbar sein? Muss ich auf allen Kanälen direkt antworten?

Zusätzlich haben wir festgestellt, dass sehr lange Diskussionen im Slack nicht zu vernünftigen Ergebnissen, nein eher sogar zu Missverständnissen geführt haben. Diese Unsicherheiten und unterschiedlichen Erwartungshaltungen haben viele als Stress und Frust empfunden.

Was haben wir zur Verbesserung getan?

Für die Entscheidung welcher Kanal für eine Kommunikation sinnvoll ist, können zwei Faktoren sehr hilfreich sein. Der erste Faktor ist die Dringlichkeit. Muss sofort und in einem direkten Gespräch entschieden werden? Oder kann das Thema auch warten? Hier kann auch von synchroner- (direkte, in Echtzeit) oder asynchroner (zeitlich versetzte) Kommunikation gesprochen werden.

Der zweite Faktor ist die Komplexität. Ist das Thema komplex und damit aufwendiger zu klären? Oder ist es ein No-Brainer (Achtung! Bullshit-Bingo ☐)?

Als grobe Entscheidungshilfe kann folgende Übersicht genutzt werden:

Etwas ist dringend und komplex	<ul style="list-style-type: none"> - Hier ist eine sofortige synchrone Kommunikation notwendig. Am besten eine Videokonferenz (z.B. zoom). - Stellt zusätzlich sicher, dass die Teilnehmer und die Teilnehmeranzahl sinnvoll gewählt sind.
Etwas ist dringend aber nicht komplex	<ul style="list-style-type: none"> - Ein kurzer Austausch per Chat (z.B. Slack) reicht hier gegebenenfalls. - Wenn niemand antwortet und es wirklich schnell gehen muss, im Zweifel zum Telefon greifen.
Etwas ist nicht so dringend, aber komplex	<ul style="list-style-type: none"> - Dann am besten eine Videokonferenz für einen Termin in der Zukunft einstellen. - Auch hier sicherstellen, dass der Teilnehmerkreis und die Teilnehmeranzahl angemessen sind.

In allen Fällen sind Ergebnisse oder Absprachen sinnvoll zu kommunizieren.

Für eine gute Zusammenarbeit ist das angemessene Verhältnis zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation sehr wichtig und muss von jedem Team individuell herausgefunden und vereinbart werden.

Und...

...vergesst das Socializing nicht! Trefft euch ein paar Minuten früher in der Videokonferenz und redet mit euren Kollegen über privates. Wie im Büro oder an der Kaffeemaschine. Oder arbeitet mal eine Zeit lang zusammen mit anderen in einer Videokonferenz, so als würdet ihr im Büro sitzen.

Mehr zum Thema:

[*Both sides of the story - Thalia in Zeiten von Corona*](#)