



→ **Mehr wissen**

Charta
für interne
Kommunikation



Inhaltsverzeichnis

1 Ziele und Grundsätze	3
-------------------------------	----------

2 Verhaltensregeln	4
– Anerkennung und Respekt	
– Verstehen und Verstandenwerden	
– Konflikte objektiv und fair lösen	
– Erwartetes Verhalten oder Ziel klar kommunizieren	
– Konstruktive Kommunikation	

3 Das Einhalten der Verhaltensregeln sichern	5
-----------------------------------------------------	----------

4 Konkrete Hinweise	5
– Bring- und Holschuld	
– Gespräche	
– Schriftlich	

5 Informelle Kommunikation	6
-----------------------------------	----------

6 Interne Kommunikationsgefäße	7
---------------------------------------	----------

1

Ziele und Grundsätze

Gute Kommunikation ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass wir erfolgreich und effizient arbeiten können.

Gute Kommunikation hilft Pannen vermeiden, Probleme lösen und Beziehungen zwischen den Mitarbeitenden aufbauen und verbessern.



In der rechten
Tonart kann man
alles sagen.
In der falschen
nichts.

G. B. Shaw

2

Verhaltensregeln

In wichtigen Bereichen schaffen «Spielregeln» klare Rahmenbedingungen und sorgen für ein konsequentes, generell gültiges und der Unternehmenskultur entsprechendes Verhalten. Diese Regeln respektieren wir:

Anerkennung und Respekt

Anerkennung und gegenseitiger Respekt sind die Grundvoraussetzungen für eine offene und funktionierende Kommunikation. Rückmeldungen zu einem Verhalten sollen immer differenziert ausfallen.

Verstehen und Verstandenwerden

Das Verstehen und Verstandenwerden ist in allen Formen von Kommunikation wichtig. In einem partnerschaftlichen Gespräch muss die Meinung, die Stellungnahme, die Ansicht des Gesprächspartners eingeholt werden. Dies gilt auch für Massnahmen und Vereinbarungen.

Konflikte objektiv und fair lösen

Bei Kritikgesprächen tragen Fakten, Arbeitsbeispiele, konkrete Vorfälle, Zahlen oder Verhaltensweisen zur Sachlichkeit und Konkretisierung bei.

Erwartetes Verhalten oder Ziel klar kommunizieren

Ziele und erwartete Verhaltensweisen sollen klar kommuniziert werden. Kann bei einer Anfrage das Anliegen nicht termingerecht ausgeführt werden, bestätigt der Empfänger den Erhalt und gibt den nächsten Schritt bekannt. Kann oder will der Empfänger die Erwartungen des Absenders nicht erfüllen, wird der Erhalt der Nachricht bestätigt und begründet, wieso die Anfrage abgelehnt wird.

Konstruktive Kommunikation

Konstruktive, von einer beidseitig positiven Grundhaltung geprägte Gespräche führen eher zu Resultaten. Diese Signale kennzeichnen eine gute Gesprächs- und Vertrauensbasis: offenes Ansprechen von Gefühlen, gegenseitiges Akzeptieren von Kritik und gemeinsame Verantwortung für das Gespräch.

3

Das Einhalten der Verhaltensregeln sichern

Wird eine dieser Regeln nicht eingehalten oder ein Instrument nicht mit der notwendigen Sorgfalt und Ernsthaftigkeit genutzt, so ist zuerst direkt das Gespräch mit der betroffenen Person zu suchen.

Führt das Gespräch nicht zum Ziel oder ist es aus guten Gründen nicht zumutbar, wird die nächsthöhere vorgesetzte Person/Instanz eingeschaltet.

Wird eine Verhaltensregel der vorliegenden Charta nicht eingehalten oder sogar in besonders krasser Weise verletzt, ist auf Wunsch bei einem Gespräch auch ein Mitglied der Geschäftsleitung oder des HRM anwesend.

4

Konkrete Hinweise

Zur Erfüllung von Aufträgen gehört auch die korrekte, vollständige, verständliche und rechtzeitige Information aller Betroffenen.

Bring- und Holschuld

- Der Absender stellt sicher, dass die Information den Empfänger fristgerecht erreicht und die Bedeutung und Dringlichkeit erkannt wird. Dazu wählt er die geeignete Kommunikationsform.
- Der Empfänger stellt das regelmässige Abholen der Information sicher; dies gilt auch für das persönliche Postfach. Dringende Dokumente werden per Telefon oder Mail avisiert.
- Die Lehrenden und die Mitarbeitenden suchen Informationen selbstverantwortlich auf den Plattformen Intranet, Website, Infoscreen und Campus.

Gespräche

- Für wichtige Gespräche wählen wir den geeigneten Ort und die richtige Zeit.
- Die Parteien in Gesprächsgruppen werden gleich gewichtet zusammengestellt.

Schriftlich

- Wir schreiben nie etwas, das wir nicht auch in einem Gespräch mitteilen würden.
- Delikate Inhalte senden wir nicht elektronisch, sondern wir kommunizieren sie in einem Gespräch, einem Brief oder mit einem Telefonanruf.
- Wir öffnen und beantworten E-Mails innerhalb von drei Arbeitstagen.
- Bei Abwesenheiten, die mehr als drei Arbeitstage dauern, aktivieren wir den Autoreply.
- Ist der Inhalt einer Nachricht unklar, so fragen wir nach.
- Wir kommunizieren auf der Sachebene.
- Wir verwenden «Cc», wenn weitere Personen über den Inhalt informiert sein müssen.
- Aus Gründen der Transparenz verwenden wir im Normalfall keine «Bcc» (Blind-Carbon-Copy). Im Massenversand (ab 10 Mails) führen wir die Mailadresse aus Sicherheits- und Diskretionsgründen im Feld «Bcc» auf. Im Feld «An» wird die Absenderadresse eingetragen und im Briefkopf vermerken wir die Empfänger oder Empfängergruppen.
- Unsere E-Mails beinhalten einen aussagekräftigen Betreff, beginnen mit einer Anrede und enden mit einem Gruss. Die Signatur verwenden wir standardmässig.

5

Informelle Kommunikation

Der Austausch von Erfahrungen und Wissen auf dem informellen Weg fördert die Zusammenarbeit und erleichtert die Auftragserfüllung. Für die informelle Kommunikation wenden wir unsere Verhaltensregeln an.

6

Interne Kommunikationsgefäße

Die LISTE 1.1.1 im WKS-Handbuch regelt die Konferenzen, Sitzungen, Mitteilungen, Veröffentlichungen und sozialen Anlässe.



Wer deutlich spricht,
riskiert verstanden
zu werden.

Norbert Stoffel, dt. Unternehmer



KV Bildung

WKS KV Bildung
Effingerstrasse 70

Postfach 6936
3001 Bern

T 031 380 30 30
F 031 380 30 35

info@wksbern.ch
www.wksbern.ch

Wirtschafts- und Kaderschule I KV Bern
WKS Akademos AG I KV Bern

Unser Finanzpartner



www.dcbank.ch
info@dcbank.ch

Mehr wissen,
Grosses bewegen.

wks_pro_L03_CHARTA_8_09/2010

MITGLIED 
KV bildungsgruppe
schweiz
→ kvbildung.ch