
Checkliste

Kommunikationsregeln

Die Beachtung und Festlegung bestimmter Kommunikationsregeln soll zu einer guten Kommunikationsqualität beitragen:

1. Anpassung an die konkreten Verhältnisse beim Unternehmen

- Sprache des Informationsempfängers
- Ausdruck des Informationsempfängers

2. Herstellen eines Vertrauensverhältnisses

- Aktives Zuhören und klärende Rückfragen stellen
- Feedback-Situationen schaffen und auf Fragen eingehen
- Verständnis zeigen
- Adäquates Vorgehen vorschlagen und genehmigen lassen / Umsetzung

3. Authentische Mitteilungen

- Sachlichkeit
- Vollständigkeit
- Ernsthaftigkeit (Verzicht auf Show-Einlagen)
- Regelmässige Kontakte und Reportings während des Projektverlaufs

4. Respektierung anderer Meinungen

- Ausdiskutieren
- Situation klären
- Weiteres Vorgehen bestimmen

5. Ungenügende Kommunikation

- Schilderung der eigenen Eindrücke
- Einsatz sog. „Ich-Botschaften“
- Bekanntgabe der Befindlichkeit

6. Kommunikation entscheidender Ergebnisse

- Bei Eintritt entscheidender Ergebnisse sollte sofort und umfassend orientiert werden
 - Zustellung des Dokuments (Gerichtsurteil, Kündigung der Gegenpartei usw.), empfehlenswert ohne viele Wort, aber mit In-Aussichtstellung der telefonische Kontaktnahme
 - Zeitnaher Telefonanruf, nach Vorbereitung des Kontakts für Ratschläge und Entscheidungen
- Eloquenz und Aufmerksamkeit sind gefordert

7. Anwaltspost

- Festlegung der Zustellkadenz
 - Sofort oder wöchentlich
 - Sofort nur wichtiges
 - etc.
- Festlegung der Zustellungsart (Post, e-mail, FAX, ev. Vertraulichkeit etc.)

8. Reporting

- Festlegung der Berichterstattungsart*
 - Berichterstattungskadenz (zB alle 3 Monate)
 - Berichterstattungsumfang
 - Berichtsinhalt
 - Erledigte Fälle und Erledigungsergebnis
 - Aktuelle Fälle, ihre Entwicklung und die für eine Erledigung bevorstehenden Massnahmen
 - Verteiler
- Festlegung der Zustellungsart*
 - Post
 - e-mail
 - FAX
 - ev. Vertraulichkeit
 - etc.