



# KOMMUNIKATION & INTERAKTION GESTALTEN & STEuern

1

## GRUNDLAGEN SCHAFFEN

### Entscheidung für den Ansatz treffen

- Wollen wir das?
- Können wir das?
- Dürfen wir das?

**Tool** **W** Warum wollen wir das?  
**„Frage 5x WARUM!“**  
 Warum das? Weil...(A)!  
 Warum (A)? Weil...(B)!  
 Warum (B)? Weil...(C)!  
 Warum (C)? Weil...(D)!  
 Warum (D)? Weil...(E)!  
*Ursachenforschung*

### Anwendungskontext bestimmen

- Kommunikation definieren
- Masterplan vs. Spezialplan

### Bedarfe konkretisieren

- Zielgruppen definieren (siehe Stakeholderanalyse)
- IST-SOLL analysieren
- Outcome abstimmen

2

## POSITION FINDEN

### Grundausrichtung bestimmen

- sichtbar vs. aktiv sein
- intern vs. extern
- kurz-, mittel- vs. langfristig

### Positionierungsansatz konkretisieren

- übergeordnete Strategie herunterbrechen
- Essenz in Kernbotschaften & zu lösende Herausforderungen auf den Punkt bringen
- Selbstverständnis & Kernkompetenzen konkretisieren
- Ergebnis & Nutzen argumentieren

3

## UMSETZUNG PLANEN

### Anlässe definieren

- Aufgaben konkretisieren
- Teilmissionen feintunen
- Storytelling ausarbeiten

### Umsetzung planen

- notwendig vs. optional
- formal vs. Informal
- kontinuierlich vs. intermittierend
- terminiert vs. spontan
- strategisch vs. operativ
- gewohnt vs. neu
- sicher vs. riskant
- spezifisch vs. offen
- machbar vs. kompliziert
- Abwechslung vs. Routine

4

## HANDWERK DEFINIEREN

### Kanäle & Medien definieren

- virtuell, präsent vs. hybrid
- mündlich vs. schriftlich

**AUFGABE & TEILMISSION**

Information  
Motivation  
Delegation  
Kooperation  
Kollaboration

Welche Zielgruppe... macht was... zu welcher Zeit... mit welchem Ziel und mit welchen Tools?

### Toolsystem gestalten & strukturieren

- nach Disziplin
- nach Zeit(-punkt)
- nach Zielgruppe
- nach Ziel / Ergebnis
- nach Botschaft
- nach Region

5

## EVALUATION SICHERSTELLEN

### Zeitpunkt der Evaluation definieren

- vorab | Eignungskontrolle
- begleitend | Einsatzkontrolle
- nachher | Ergebniskontrolle

### Dimensionen & Instrumente wählen

- befragen, beobachten vs. experimentieren
- Resonanz vs. Effizienz
- Prozess vs. Status-Quo
- quantitativ vs. qualitativ

### Sind Maßnahmen...



- geeignet?
- passend zur Positionierung?
- ressourceneffizient?
- gut verzahnbar?
- innovativ genug?
- des Guten zu viel oder zu wenig?

## MISSION STATEMENT

**VISION** Wer, was wie wollen wir sein?  
**KOMPETENZ** Was zeichnet uns aus?  
**WERTE** Für welche Werte stehen wir?  
**ERGEBNIS** Welche Ziele verfolgen wir?  
**MISSION** Warum tun wir das, was wir tun?  
**MOTIVATION** Was treibt uns dabei an?

