



# Zeitlos Handeln

WORKBOOK · Methoden & Werkzeuge

---

## Rangfolge Kommunikation

Version 1.0 · 2026

© Matthias Leo Wegner  
[www.levara.info](http://www.levara.info)

# Rangfolge Kommunikation

## Überblick



Die meisten Kommunikationsprobleme in Organisationen sind keine Inhaltsprobleme – sie sind Kanalprobleme. Die E-Mail, die zum Konflikt wurde. Die Slack-Nachricht, die als Vorwurf gelesen wurde. Das Telefonat, das ein persönliches Gespräch gebraucht hätte. Die Reihenfolge Kommunikation ist ein einfaches Prinzip, das diesen Fehlgriffen vorbeugt: Je wichtiger, komplexer oder emotionaler ein Thema, desto direkter sollte der Kommunikationskanal sein.

Aspekt	Details
<b>Ziel</b>	Den angemessenen Kommunikationskanal für jede Situation wählen
<b>Weg</b>	Priorisierung nach Direktheit und Reichhaltigkeit des Kanals
<b>Alternative Methoden</b>	Feedback, Moderation, Aktives Zuhören
<b>Dauer</b>	Sofort anwendbar
<b>Teilnehmer</b>	Alle

## Grundprinzip

Die Kommunikationshierarchie folgt einer klaren Logik: Je mehr ein Kanal nonverbale Signale, Tonfall, Mimik und sofortige Reaktion ermöglicht, desto geeigneter ist er für komplexe oder emotionale Inhalte.

Priorität	Kanal	Wann nutzen
<b>1</b>	Persönlich	Konflikte, wichtige Entscheidungen, Feedback, sensible Themen
<b>2</b>	Videocall	Wenn persönlich nicht möglich, komplexe Abstimmungen
<b>3</b>	Telefon	Schnelle Klärungen, einfache Abstimmungen
<b>4</b>	E-Mail	Dokumentation, einfache Informationen, Nachverfolgung

## Eskalationsregeln

Wechsle zu einem direkteren Kanal, wenn eine E-Mail zu lang wird, mehrfach hin und her geschrieben wird, Missverständnisse entstehen, Emotionen im Spiel sind oder keine Einigung in Sicht ist. Die Faustregel: Wenn eine Mail zu lange ist oder mehrfach hin- und hergeht, stoppen und Termin suchen.

## Grenzen

Stärken	Grenzen
Sofort anwendbar, kein Training nötig	Erfordert Disziplin gegen die Bequemlichkeit der E-Mail
Verhindert viele Eskalationen präventiv	Im Remote-Kontext ist „persönlich“ nicht immer möglich
Einfach zu merken und weiterzugeben	Kulturelle Unterschiede in der Kanalwahl werden nicht berücksichtigt
Spart langfristig Zeit durch weniger Missverständnisse	Manchmal braucht es schriftliche Dokumentation trotz hoher Komplexität

## Vorgehensweise

### Schritt 1: Thema bewerten

Wie komplex ist das Thema? Wie emotional? Wie wichtig? Je höher die Werte in diesen drei Dimensionen, desto direkter der Kanal.

### Schritt 2: Kanal wählen

Entsprechend der Hierarchie den passenden Kanal wählen. Im Zweifel immer den direkteren Kanal wählen – lieber ein kurzes persönliches Gespräch als eine mehrdeutige E-Mail.

## Schritt 3: Eskalationsregel anwenden

Wenn der gewählte Kanal nicht funktioniert (Missverständnisse, Endlosschleifen, aufkommende Emotionen): sofort eine Stufe höher wechseln.

## Ergänzende Regel

Nach wichtigen Gesprächen (persönlich, Video, Telefon): Ergebnis per E-Mail dokumentieren. So nutzt man die Stärke des direkten Kanals für die Klärung und die Stärke der E-Mail für die Nachvollziehbarkeit.

## Übungen

### Der Kanal-Check (1 Woche)

Überprüfe eine Woche lang bei jeder ausgehenden Kommunikation: Ist das der richtige Kanal für diesen Inhalt? Notiere, wie oft du eine E-Mail schreibst, die eigentlich ein Gespräch gebraucht hätte. Die Bewusstwerdung allein verändert bereits das Verhalten.

### Team-Vereinbarung

Erarbeitet im Team eine gemeinsame Kanalvereinbarung: Welche Themen besprechen wir persönlich? Was geht per Mail? Was per Slack? Was per Telefon? Die gemeinsame Vereinbarung schafft Klarheit und reduziert Reibungsverluste.

## Quellen

- Schulz von Thun, Friedemann: *Miteinander reden*, Rowohlt 1981–1998
- Daft, Richard L.; Lengel, Robert H.: *Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design*, *Management Science* 32(5), 1986

*Menschen sind zum Geliebtwerden geschaffen, nicht zum Funktionieren.  
Und wenn wir Organisationen als Gewächshäuser gestalten  
– Räume, die schützen, nähren, ermöglichen –  
dann kann etwas wachsen, das größer ist als wir selbst.*

Mehr erfahren:  
**[www.levara.info](http://www.levara.info)**