

Philip Meier

Interne Kommunikation im Unternehmen

Von der Hauszeitung bis zum Intranet

orell füssli Verlag AG

Inhalt

Vorwort	9
Einleitung	11
 I. Was genau ist Interne Kommunikation?	15
Unternehmenskommunikation	15
Interne Kommunikation	17
Das Besondere der Internen Kommunikation	20
Hierarchische Position	21
Fachsprache	22
Bedeutung der Internen Kommunikation	24
Innenwirkung	25
Außenwirkung	26
Kostenwirkung	27
Aufgaben der Internen Kommunikation	28
Anordnung und Anweisung	29
Vermittlung und Koordination	30
Orientierung und Erklärung	30
Herstellung sozialer Kontakte	32
Verantwortlichkeiten der Internen Kommunikation	33
Verantwortlichkeiten der Unternehmensleitung	34
Verantwortlichkeiten der Abteilung Unternehmenskommunikation	35

Verantwortlichkeiten der Abteilung	
Interne Kommunikation	35
Verantwortlichkeiten der Vorgesetzten	42
Medien der Internen Kommunikation	46
Informations- und Dialogmedien	47
Integration der internen Medien	49
Innovative Dialogmaßnahmen	51
Die Mitarbeiterzeitschrift	54
Störungen der Internen Kommunikation	58
Tarnendes Sprachverhalten	59
Sprachliches Mobbing	61
Interne Kommunikation in Ausnahmesituationen	62
Bei Unternehmensrestrukturierungen	63
Bei Unternehmenskrisen	71

II. Wie funktioniert die Interne Kommunikation in der Praxis? 75

Die Untersuchung der Organisation	76
Die Untersuchung der Sprache	81
Die Auswahl der Unternehmen	82
Ergebnisse zur Organisation	
der Internen Kommunikation	83
Verantwortlichkeiten	84
Aufgaben der Verantwortlichen	85
Einsatz der internen Medien	86
Mitarbeiterbefragungen	88
Abteilungen für Interne Kommunikation	89
Generelle Beurteilung	90
Beurteilung von Optimierungsmaßnahmen	91

Zwischenfazit zur Organisation der Internen Kommunikation	93
Die Sprache der Internen Kommunikation	95
Editoriais von Unternehmensleitungsmitgliedern	96
Editoriais von Kommunikationsverantwortlichen	98
Editoriais von Redaktionsmitgliedern	99
Detailanalysen ausgewählter Mitarbeiterzeitschriften-Editorials	100
Beispiel 1.	101
Beispiel 2.	110
Beispiel 3.	119
Beispiel 4.	125
Beispiel 5.	131
Beispiel 6.	137
Beispiel 7.	142
Zwischenfazit zur Sprache der Internen Kommunikation	147
Bewusste Verschleierung	148
Mangelnde Erfahrung	149
Zusammenfassung	150

III. Wie Interne Kommunikation besser geht!152

Einzelverbesserungsmaßnahmen der Organisation	154
Mitarbeiterbefragungen	154
Aufbau der internen Medieninfrastruktur	156
Aufbau der Abteilung Interne Kommunikation	161
Kooperationen mit Universitäten	163
Einzelverbesserungsmaßnahmen der Sprache	165
Definition interner Kommunikationsrichtlinien	165

Erarbeiten interner Kommunikationshilfen	166
Aus- und Fortbildungsmaßnahmen	168
Gesamtverbesserungsmaßnahmen	171
Gesamtverbesserungsmaßnahmen bei der Hypo-Bank	176
Ausblick	181
IV Bibliografie	183