

# Inhaltsverzeichnis

<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	8
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	9
<b>Schlüsselbegriffe</b> .....	10
<b>Einleitung</b> .....	12
Fragestellungen im Buch .....	12
Buchaufbau .....	13
<b>Zusammenfassung</b> .....	15
<b>1. Eindrücke aus der Praxis</b> .....	17
1.1 Leitbeispiel für das Buch .....	17
1.1.1 Beschreibung der sozialen Organisation .....	17
1.1.2 Ist und Soll bezüglich der internen Kommunikation .....	20
1.2 Leitfadeninterviews mit Praktikern .....	21
1.2.1 Statements bezüglich der internen Kommunikation .....	34
1.2.2 Die drei Ebenen der internen Kommunikation .....	35
<b>2. Gesprächsführungstechniken und -methoden</b> .....	37
2.1 Grundlagen der Kommunikation .....	37
2.2 Gesprächsführungskompetenzen .....	38
2.3 Geben und Verstehen von Feedback .....	41
2.3.1 Johari-Fenster .....	41
2.3.2 Regeln für Feedback geben und verstehen .....	44
2.4 Storytelling .....	45
2.4.1 Nutzen von Storytelling in der internen Kommunikation .....	46
2.4.2 Erfolgsfaktoren von Storytelling .....	48
2.5 Zusammenfassung in Bezug auf das Leitbeispiel .....	54

<b>3.</b>	<b>Die Relevanz von interner Kommunikation in Sozialunternehmen</b> .....	57
3.1	Sozialwirtschaft und Sozialunternehmen .....	57
3.1.1	Der Unternehmensbegriff in der Sozialwirtschaft .....	58
3.1.2	Management und Führung in Sozialunternehmen ....	60
3.1.3	Prinzipien der Sozialen Arbeit .....	62
3.2	Personalmanagement .....	64
3.2.1	Grundlagen: Begriff, Ziele und elementare Bestandteile .....	65
3.2.2	Menschenbild – Human Resources & Human Relation .....	67
3.3	Qualitätsmanagement .....	71
3.3.1	Qualität .....	72
3.3.2	Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung .....	74
3.3.3	Zertifizierung .....	74
3.3.3.1	ISO 9001:2015 .....	75
3.3.4	Kommunikation im Qualitätsmanagement .....	77
3.4	Digitalisierung .....	78
3.4.1	Begriffe in der digitalen Transformation .....	80
3.4.2	Führen im digitalen Zeitalter .....	81
3.5	Internes Marketing .....	82
3.5.1	Personalorientiertes internes Marketing .....	83
3.5.2	Darstellung von Informationen .....	84
3.6	Zusammenfassung in Bezug auf das Leitbeispiel .....	86
<b>4.</b>	<b>Interne Organisationskommunikation</b> .....	91
4.1	Bedeutung der internen Kommunikation .....	92
4.1.1	Führungskräftekommunikation und Führungskommunikation .....	93
4.1.2	Quantität und Qualität der Informationen .....	95
4.1.3	Strukturierte interne Kommunikation mit Konzept ...	95

4.2	Das interne Kommunikationsfundament für Sozialunternehmen .....	98
4.3	Steuerungsinstrumente der internen Kommunikation .....	99
4.3.1	Managementreview .....	100
4.3.2	Kommunikationsmatrix .....	102
4.3.3	Intranet: Digitales Kommunikationsinstrument .....	104
4.3.4	Mitarbeiterzeitung: Print-Kommunikationsinstrument .....	106
4.3.5	Mitarbeitergespräch: Persönliches Kommunikationsinstrument .....	106
4.3.6	Weitere Steuerungselemente der internen Kommunikation .....	107
4.4	Evaluation der internen Kommunikation .....	110
4.4.1	Messfaktoren der Evaluation .....	111
4.5	Zusammenfassung in Bezug auf das Leitbeispiel .....	113
<b>5.</b>	<b>Projektplanung zur operativen Einführung .....</b>	<b>117</b>
5.1	Workshop: Planung und Aufbau .....	117
5.2	Realistische Zeitschiene der Projektumsetzung .....	123
<b>6.</b>	<b>Abschließende Konsequenzen und der Blick nach vorne .....</b>	<b>127</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>131</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>141</b>