

Jochen Oelert

Internes Kommunikations- management

Rahmenfaktoren, Gestaltungsansätze und
Aufgabenfelder

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Max J. Ringlstetter

Deutscher Universitäts-Verlag

INHALTSVERZEICHNIS

GELEITWORT	V
VORWORT	VII
INHALTSVERZEICHNIS	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XV
EINFÜHRUNG	1
(1) Interne Koordinationsmechanismen: Von Bürokratie zu Kommunikation	3
(2) Interne Führungsmuster: Von Kybernetik zu Kontextsteuerung	7
(3) Organisieren und Prozessieren als Herausforderungen eines internen Kommunikationsmanagements	13
(4) Forschungsdefizite und Zielsetzungen der Arbeit	14
(5) Zum weiteren Vorgehen	20
TEIL I: RAHMENFAKTOREN EINES INTERNEN KOMMUNIKATIONSMANAGEMENTS.....	25
I.1 Zwischenmenschliche Rahmenfaktoren eines internen Kommunikationsmanagements	25
I.1.1 Sender-Empfänger-orientierte Betrachtung interner Kommunikationsprozesse	26
(1) Annäherung an ein Sender-Empfänger-orientiertes Verständnis interner Kommunikationsprozesse	27
(2) Ebenen und Problemanfälligkeit von Sender-Empfänger- orientierten internen Kommunikationsprozessen	31

	(3) Möglichkeit der Problemhandhabung durch Konvergenz- effekte im Rahmen interner Kommunikationsprozesse	37
I.1.2	Kognitive Betrachtung interner Kommunikationsmaßnahmen	41
	(1) Kognitive Zielgrößen interner Kommunikationsmaßnahmen	44
	(2) Berücksichtigung kognitiver Prozessphasen bei internen Kommunikationsmaßnahmen	47
	(3) Techniken zur "Perturbation" der Unternehmensmitglieder im Rahmen interner Kommunikationsmaßnahmen	50
I.2	Sozioökonomische Rahmenfaktoren eines internen Kommunikationsmanagements	57
I.2.1	Rechtliche Regelungen zur internen Kommunikation	62
	(1) Regelungen zur internen Kommunikation zwischen Unternehmensorganen	63
	(2) Regelungen zur internen Kommunikation der Unternehmensleitung mit den Arbeitnehmern	66
	(3) Tendenzen einer gleichberechtigten Kommunikation im Rahmen der Mitbestimmung	74
I.2.2	Wirtschaftliche Orientierungsgrößen der internen Kommunikation	77
	(1) Originäre Funktionen der internen Kommunikation	81
	(2) Derivative Mobilisierungseffekte der internen Kommunikation	86
	(3) Manipulation durch interne Kommunikation?	89
I.2.3	Gesellschaftliche Auswirkungen auf die interne Kommunikation	92
	(1) Interessenartikulation und Konflikte in einer demokratischen Gesellschaft	93
	(2) Funktionen einer internen Öffentlichkeit	95
	(3) Gefahren und Möglichkeiten der Korrumpierung der internen Öffentlichkeit	99

TEIL II: GESTALTUNGSANSÄTZE EINES INTERNEN KOMMUNIKATIONSMANAGEMENTS.....	105
II.1 Organisatorischer Gestaltungsansatz eines internen Kommunikationsmanagements	107
II.1.1 Organisatorische Gestaltung der internen Kommunikation durch Professionalisierung	109
(1) Das Konzept der Professionalisierung	111
(2) Primat der Dezentralität der Professionalisierung	113
(3) Zweckmäßigkeit einer zentralen Unterstützung der Professionalisierung	114
II.1.2 Organisatorische Gestaltung der internen Kommunikation durch Institutionalisierung	118
(1) Das Konzept der Institutionalisierung	118
(2) Institutionalisierung durch die Einrichtung von zentralen Kommunikationsabteilungen	120
(3) Institutionalisierung durch die Definition von dezentralen Kommunikationsrollen	126
II.2 Infrastruktureller Gestaltungsansatz eines internen Kommunikationsmanagements	131
II.2.1 Infrastrukturelle Gestaltung der internen Kommunikation durch Kommunikationsparameter	132
(1) Charakterisierung von Kommunikationsparametern	132
(2) Räumliche Nähe und Tele-Technologien als grundlegende Kommunikationsparameter	133
(3) Unternehmenskultur als besondere Form eines Kommunikationsparameters	140
II.2.2 Infrastrukturelle Gestaltung der internen Kommunikation durch Kommunikationsinstrumente	144
(1) Charakterisierung von Kommunikationsinstrumenten	145
(2) Aufgabenorientierte Eignung der Kommunikationsinstrumente "Arenen" und "Medien"	149
(3) Aspekte zur individuellen Akzeptanz von Kommunikationsinstrumenten	153

II.3	Inhaltlich-prozeduraler Gestaltungsansatz eines internen Kommunikationsmanagements	155
II.3.1	Inhaltliche Gestaltung der internen Kommunikation durch Themen	156
(1)	Von Kommunikation zu Themen	157
(2)	Aufmerksamkeitsprobleme und -regeln der Unternehmensmitglieder zu Themen	162
(3)	Allokation von Aufmerksamkeit durch "Issue Selling"	168
II.3.2	Prozedurale Gestaltung der internen Kommunikation im Rahmen von Agenden	172
(1)	Von Themen zu Agenden	172
(2)	Aufmerksamkeitsniveaus und -verläufe auf der Agenda des Unternehmens	174
(3)	Voluntaristisches "Agenda Setting" vs. Strategien des "Agenda Building"	176
TEIL III:	AUFGABENFELDER EINES INTERNEN KOMMUNIKATIONSMANAGEMENTS.....	183
III.1	Entscheidungsbezogene Kommunikation als Ausgangsaufgabe eines internen Kommunikationsmanagements	187
III.1.1	Hauptinstrumentarium der entscheidungsbezogenen Kommunikation	187
(1)	Kollektive Entscheidungsfindung im Rahmen von Entscheidungsarenen	189
(2)	Notwendigkeit der Definition von Zugangsstrukturen bei Entscheidungsarenen	194
(3)	Formalisierung des Managementsystems "Entscheidungsarenen des Unternehmens"	202
III.1.2	Flankierendes Instrumentarium der entscheidungsbezogenen Kommunikation	207
(1)	Von Informationssystemen zu Input- und Outputmedien	208

(2) Von handlungsbelasteten Entscheidungsarenen zu handlungsentlasteten Interaktionsarenen	212
(3) Systematisierung von Typen handlungsentlasteter Interaktionsarenen	216
III.2 Implementierungsbezogene Kommunikation als Anschlussaufgabe eines internen Kommunikationsmanagements	221
III.2.1 Basisinstrumentarium der implementierungsbezogenen Kommunikation	222
(1) Begegnung von Kommunikationsanforderungen im Rahmen von Breitenarenen und -medien	223
(2) Herstellung von Vertrauen und Akzeptanz durch kommunikative Symbole	228
(3) Der besondere Kommunikationswert einer Top-Management-Präsenz	233
III.2.2 Inszenierungsmöglichkeiten der implementierungsbezogenen Kommunikation	235
(1) Inszenierung von Kommunikation durch Eventarenen und -medien	236
(2) Abstimmung von Events im Rahmen von Inszenierungskampagnen	239
(3) Annäherung an eine "Best Practice" durch ausgewählte Fallbeispiele der Inszenierungspraxis	242
SCHLUSSBETRACHTUNG	249
(1) Rekapitulation zentraler Ergebnisse	249
(2) Ausblick	256
LITERATURVERZEICHNIS	261