

Dieter Herbst

Das professionelle 1x1

Interne Kommunikation

Cornelsen

INHALTSVERZEICHNIS

i	Kommunikation wird immer wichtiger				
1.1	Ein Blick in die Unternehmen		5-2	Kanäle und Richtungen: Wie Kommunikation fließt . . .	62
1.2	Interne Kommunikation ist ein Erfolgsfaktor.	13	5.2.1	<i>Die formale Kommunikation . . .</i>	62
2	Kommunikation heißt Austausch und Verständigung	18	5.2.2	<i>Die informelle Kommunikation.</i>	65
3	Kommunikation ist ein wichtiges Fundament	26	5-3	Interne und externe Kommunikation hängen eng zusammen.	66
3-1	Gute Kommunikation zahlt sich aus, schlechte macht krank	33	5.3.1.	<i>Kommunikation wirkt von innen nach außen</i>	66
3.2	Ist Interne Kommunikation bedrohlich?	36	5.3.2	<i>Kommunikation wirkt von außen nach innen</i>	68
4	Alle sind an der Kommunikation beteiligt	37	5-3-3	<i>Kommunikation ist eng abgestimmt</i>	69
4.1	Führungskräfte: Informationsquelle Nr. 1 . . .	39	6	Kommunikation ist systematisch und langfristig gestaltet	70
4.2	Vom Schriftleiter zum Kommunikationsmanager . .	44	6.1	Was ist das Problem? . . .	71
4-3	Die gewandelte Rolle des Mitarbeiters	47	6.2	Wie wird das Problem gelöst?	72
5	Interne Kommunikation ist ein lebendiger Prozess	53	6.3	Wie wird die Lösung umgesetzt?	75
5.1	Kommunikation bestimmt Denken und Handeln	54		Ist das Problem gelöst? ..	75
5.1.1	<i>Kommunikation ist Kultur ist Kommunikation.</i>	54	6.5	Checkliste für die systematische Planung .	76
5.1.2	<i>Kommunikation ist Selbstverständnis.</i>	58	6.6	Muster für einen langfristigen Planungsprozess .	77
			6.7	Beispiel für einen Langfristplan für Maßnahmen und Zeit	78
				Instrumente sind sinnvoll aufeinander abgestimmt	79
			7-1	Schriftliche Kommunikation	81
			7.1.1	<i>Kurzinformationen.</i>	81
			7.1.2	<i>Die Mitarbeiterzeitung</i>	83

7-1.2.1	Die Planung einer Mitarbeiterzeitung	85	8.6.1	Einschätzungen und Wünsche aller Mitarbeiter . .	151
7.1.2.2	Die Finanzierung einer Mitarbeiterzeitung.	88	8.6.2	Einschätzungen und Wünsche bestimmter Mitarbeitergruppen.	153
7.1.2.3	Hinweise für die Gründung . . .	90	8.7	Konsequenzen für die Entwicklung der Internen Kommunikation.	154
7.1.2.4	Muster für ein Redaktionsstatut	93	8.8	Fazit und Ausblick	157
7.1.3	Magazine und mehr.	95	9	In Ausbildung und Weiterbildung geht es voran	159
7.1.4	* Mitarbeiterhandbuch	96	9.1	Einige Seminarvorschläge ..	159
7.2	Persönliche Kommunikation	96	10	Der Überblick	163
7.2.1	Mitarbeitergespräch.	97	10.1	Wie Interne Kommunikation funktioniert	163
7.2.2	Besprechungen.	101	10.2	Anforderungen an gelungene Kommunikation	164
7.2.3	Veranstaltungen.	102	10.3	Kommunikation wirkungsvoll verhindern . .	165
7.2.4	Offen-gesagt-Programme ..	103	10.4	Häufige Fehler in der Internen Kommunikation ..	166
7.3	Elektronische Kommunikation	105	10.5	Rechtsgrundlagen der Internen Kommunikation ..	167
7.3.1	Intranet	107	11	Der Service	170
7.3.2	Mitarbeiter-TV.	112	11.1	Wichtige Adressen.	170
7.3.3	Videokonferenzen	113	11.1.1	Organisationen und Berater .	170
7.3.4	CD-ROM.	114	11.1.2	Internet.	170
7.3.5	Ein Blick in die Zukunft	114	11.2	Literaturtipps.	171
7.4	Weitere Instrumente von A bis Z	116	12.2.2	Management und Führung .	171
8	Die Beteiligten urteilen: Das Beispiel Schering	118	11.2.2	Interne PR	173
8.1	Das Beispiel der Schering AG.	120	11.2.3	Grundlagen.	174
8.2	Scheringblätter-Leseranalyse 1993	122		Stichwortverzeichnis.	175
8.3	Mitarbeiterbefragung 1995 ..	130			
8.4	Leitfadengestützte Interviews 1996.	147			
8.5	Zusammenfassender Überblick	150			
8.6	Ergebnisse der Studien	151			