

Auszug aus der Bachelorarbeit (Mai 2011):

Veränderungsprozesse in Organisationen – Chancen der internen Kommunikation beim sozialen System

Eine qualitative Untersuchung

Abstract

Veränderungsprozesse zählen heute zu einer permanenten Herausforderung in Organisationen. Die vorliegende empirische Arbeit untersucht die Chancen der internen Kommunikation beim sozialen System in derartigen Situationen. Dabei stehen die subjektiven Ansichten und Erfahrungen von sechs befragten Kaderpersonen eines Dienstleistungsunternehmens im Zentrum. Es handelt sich um ein theoriegeleitetes Vorgehen auf der Basis von Fachliteratur sowie aktuellen Forschungsergebnissen, welches induktiv durch die problemzentrierten, halb-strukturierten Interviews ergänzt wurde. Die Auswertung der erhobenen Daten wurde anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring vorgenommen.

Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die interne Kommunikation in Veränderungssituationen einen positiven Einfluss auf die Akzeptanz beim sozialen System ausübt. Insgesamt ist deutlich geworden, dass der Stellenwert der zwischenmenschlichen Kommunikation vor der Wirkung der schriftlichen Medien rangiert. Das direkte Gespräch mit seinen verschiedenen Facetten (Zweiergespräche, Gruppensitzungen, Workshops, Town Hall Meetings etc.) trägt wesentlich zur Vermittlung von Kernbotschaften bei – und damit zur Verdeutlichung der Sinnhaftigkeit und Akzeptanz der Veränderung. Die schriftlichen Kommunikationsmedien, einschliesslich der klassischen Form des Newsletters, haben durchaus ihre Berechtigung als unterstützendes Fundament für die zwischenmenschliche Interaktion. Eine tragende Rolle nimmt demzufolge die Führungskraft ein, die als zentrale Schlüsselfigur zwischen dem obersten Management und der Belegschaft agiert. Die besondere Herausforderung liegt darin, die Gesetzmässigkeiten des sozialen Systems, wie hohe Eigendynamik und Komplexität, zu berücksichtigen. Aus dem Grund ist es zentral, dass die kommunikativen Unternehmensstrategien in das Führungsverhalten der Akteure integriert werden.