

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XIX
1. Einleitung	1
2. Theoretischer Hintergrund: Wissenschaftliche Analyse innerbetrieblicher Kommunikation – ein interdisziplinäres Forschungsfeld	5
2.1. Begriffsbestimmungen.....	5
2.1.1. Wirtschaft, Betrieb und Unternehmen	5
2.1.2. Organisation des Betriebes	8
2.1.3. Innerbetriebliches Kommunikationssystem.....	11
2.1.4. Innerbetriebliche Kommunikation vs. Top-Down-Information	13
2.1.5. Aufgaben und Ziele innerbetrieblicher Kommunikation.....	16
2.1.6. Instrumente zur innerbetrieblichen Kommunikation	17
2.1.7. Managementsysteme für Umwelt, Gesundheit und Sicherheit.....	20
2.2. Forschungsstand in Linguistik und Nachbarwissenschaften	21
2.2.1. Unternehmenskommunikation aus Sicht der Angewandten Linguistik	21
2.2.2. Unternehmenskommunikation aus Sicht der Wirtschaftswissenschaften.....	24
2.2.3. Unternehmenskommunikation aus Sicht der Publizistik- und Kommunikationswissenschaften	26
2.2.4. Unternehmenskommunikation aus Sicht der Psychologie.....	27
2.2.5. Unternehmenskommunikation aus Sicht der Soziologie	29
2.3. Zusammenfassung	31

3.	Theorie- und Methodenteil: Linguistische Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	33
3.1.	Funktionalisierte innerbetriebliche Primärkommunikation und innerbetriebliche Metakommunikation	33
3.2.	Bewertungssystem zur Beschreibung des Erfolgsgrades innerbetrieblicher Primärkommunikation	38
3.3.	Die 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	43
3.3.1.	Analyseschritt 1: Inhaltliche Strukturierung des Datenmaterials ...	43
3.3.2.	Analyseschritt 2: Thematische Kategorisierung der innerbetrieblichen Metakommunikation	47
3.3.2.1.	Die Reihentheorie	47
3.3.2.2.	Reihennotation	51
3.3.2.3.	Anwendung der Reihentheorie auf den 2. Analyseschritt	54
3.3.3.	Analyseschritt 3: Evaluation der Qualität innerbetrieblicher Primärkommunikation	54
3.3.3.1.	Analyse bzgl. der akteursbezogenen W-Fragen	55
3.3.3.1.1.	Sender- und Empfängermerkmale	55
3.3.3.1.2.	Rollenkonstellationen von Gesprächspartnern	56
3.3.3.1.3.	Formen und Wahrnehmung des Rederechts	58
3.3.3.2.	Analyse bzgl. der themenbezogenen W-Fragen	59
3.3.3.3.	Analyse bzgl. der medienbezogenen W-Fragen	60
3.3.3.4.	Analyse bzgl. der umstandsbezogenen W-Fragen	61
3.3.3.5.	Analyse bzgl. der erfolgsbezogenen W-Fragen	61
3.3.3.5.1.	Senderseitige Textfunktion	62
3.3.3.5.2.	Empfängerseitiger Textertrag	65
3.3.3.5.3.	Konversationsmaximen	67
3.3.3.5.4.	Präsuppositionen	69
3.3.3.5.5.	Schema-Theorie	71
3.3.3.5.6.	Fremd- und Kurzwörter	73
3.3.3.5.7.	Inhalts- und Beziehungsaspekt	74
3.4.	Zusammenfassung	76

4.	Empirischer Teil: Linguistische Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation am Beispiel der Implementierung des Managementsystems EHS First bei Alcan in Göttingen	79
4.1.	Analyseschritt 1: Inhaltliche Strukturierung des Datenmaterials zur Vermittlung des Managementsystems EHS First	80
4.1.1.	Standortbestimmung	81
4.1.1.1.	Das Göttinger Aluminium-Werk Alcan (heute: Novelis).....	82
4.1.1.2.	Das Managementsystem EHS First	84
4.1.2.	Erhebung des Datenmaterials	94
4.1.2.1.	Konzeption der Datenerhebung	95
4.1.2.2.	Die Interviewleitfäden	97
4.1.2.3.	Transkription des Datenmaterials	99
4.1.3.	Sichtung des Datenmaterials.....	100
4.1.3.1.	Sichtung der Experteninterviews (EI).....	102
4.1.3.1.1.	Sichtung der EI bzgl. der akteursbezogenen W-Fragen	103
4.1.3.1.1.1.	Das Unternehmen Alcan als Sender/Empfänger	104
4.1.3.1.1.2.	Die nichtdirekt und direkt Vorgesetzten als Sender/Empfänger ..	105
4.1.3.1.1.3.	Die unterstellten Mitarbeiter als Sender/Empfänger	108
4.1.3.1.1.4.	Die externen Bezugspersonen als Sender/Empfänger	109
4.1.3.1.2.	Sichtung der EI bzgl. der themenbezogenen W-Fragen	110
4.1.3.1.2.1.	EHS First-Thema: Schutzbrillenpflicht	111
4.1.3.1.2.2.	EHS First-Thema: Helmpflicht.....	111
4.1.3.1.2.3.	EHS First-Thema: Schutzhandschuhpflicht.....	112
4.1.3.1.2.4.	EHS First-Thema: Gabelstapler-Vorschriften	113
4.1.3.1.2.5.	EHS First-Thema: Verkehrsregeln	114
4.1.3.1.2.6.	EHS First-Thema: Treppenbenutzung	115
4.1.3.1.2.7.	EHS First-Thema: Bürostuhlnutzung	115
4.1.3.1.2.8.	EHS First-Thema: Dienstreisevorschriften.....	116
4.1.3.1.3.	Sichtung der EI bzgl. der medienbezogenen W-Fragen	117
4.1.3.1.3.1.	Kommunikationsmaßnahmen zur Information der Führungskräfte	117
4.1.3.1.3.2.	Kommunikationsmaßnahmen zur Information der Mitarbeiter....	118

4.1.3.1.3.3.	Einsatz von Printmedien und des Intranets.....	123
4.1.3.1.3.4.	Einsatz von Mitarbeitergesprächen, Meetings und Großveranstaltungen.....	125
4.1.3.1.3.5.	Einsatz von Schulungen.....	126
4.1.3.1.3.6.	Einsatz von Lehrfilmen.....	127
4.1.3.1.4.	Sichtung der EI bzgl. der umstandsbezogenen W-Fragen.....	128
4.1.3.1.4.1.	<i>Wann</i> etwas gesagt oder erfahren wird.....	129
4.1.3.1.4.2.	<i>Wo</i> etwas gesagt oder erfahren wird.....	131
4.1.3.1.4.3.	<i>Wie</i> etwas gesagt oder erfahren wird.....	133
4.1.3.1.5.	Sichtung der EI bzgl. der erfolgsbezogenen W-Fragen.....	135
4.1.3.1.5.1.	Das Erfolgskriterium „ <i>verstehen</i> “.....	136
4.1.3.1.5.2.	Das Erfolgskriterium „ <i>akzeptieren</i> “.....	137
4.1.3.1.5.3.	Das Erfolgskriterium „ <i>konsequent umsetzen</i> “.....	139
4.1.3.2.	Sichtung der Mitarbeiterinterviews (MI).....	141
4.1.3.2.1.	Sichtung der MI bzgl. der akteursbezogenen W-Fragen.....	142
4.1.3.2.1.1.	Das Unternehmen Alcan als Sender/Empfänger.....	143
4.1.3.2.1.2.	Der nichtdirekt Vorgesetzte als Sender/Empfänger.....	144
4.1.3.2.1.3.	Der direkt Vorgesetzte als Sender/Empfänger.....	145
4.1.3.2.1.4.	Der gleichrangige Kollege als Sender/Empfänger.....	148
4.1.3.2.1.5.	Der unterstellte Mitarbeiter als Sender/Empfänger.....	149
4.1.3.2.1.6.	Die externen Bezugspersonen als Sender/Empfänger.....	150
4.1.3.2.2.	Sichtung der MI bzgl. der themenbezogenen W-Fragen.....	151
4.1.3.2.2.1.	EHS First-Thema: Schutzbrillenpflicht.....	152
4.1.3.2.2.2.	EHS First-Thema: Helmpflicht.....	153
4.1.3.2.2.3.	EHS First-Thema: Schutzhandschuhpflicht.....	153
4.1.3.2.2.4.	EHS First-Thema: Schutzbekleidung allgemein.....	154
4.1.3.2.2.5.	EHS First-Thema: Gabelstapler-Vorschriften.....	154
4.1.3.2.2.6.	EHS First-Thema: Handybenutzung.....	155
4.1.3.2.2.7.	EHS First-Thema: Verkehrsregeln.....	155
4.1.3.2.2.8.	EHS First-Thema: Treppenbenutzung.....	157
4.1.3.2.2.9.	EHS First-Thema: Bürostuhlnutzung.....	157

4.1.3.2.3.	Sichtung der MI bzgl. der medienbezogenen W-Fragen	158
4.1.3.2.3.1.	Einsatz von Printmedien und des Intranets.....	158
4.1.3.2.3.2.	Einsatz von Mitarbeitergesprächen, Meetings und Großveranstaltungen.....	161
4.1.3.2.3.3.	Einsatz von Schulungen.....	164
4.1.3.2.3.4.	Einsatz von Lehrfilmen.....	165
4.1.3.2.4.	Sichtung der MI bzgl. der umstandsbezogenen W-Fragen.....	166
4.1.3.2.4.1.	<i>Wann</i> etwas gesagt oder erfahren wird	167
4.1.3.2.4.2.	<i>Wo</i> etwas gesagt oder erfahren wird	168
4.1.3.2.4.3.	<i>Wie</i> etwas gesagt oder erfahren wird	171
4.1.3.2.5.	Sichtung der MI bzgl. der erfolgsbezogen W-Fragen.....	172
4.1.3.2.5.1.	Das Erfolgskriterium „ <i>verstehen</i> “	172
4.1.3.2.5.2.	Das Erfolgskriterium „ <i>akzeptieren</i> “	174
4.1.3.2.5.3.	Das Erfolgskriterium „ <i>konsequent umsetzen</i> “	175
4.1.4.	Zusammenfassung	176
4.2.	Analyseschritt 2: Thematische Kategorisierung der interviewbasierten innerbetrieblichen Metakommunikation zum Managementsystem EHS First.....	181
4.2.1.	EHS First-Thema: Schutzbrillenpflicht	183
4.2.2.	EHS First-Thema: Helmpflicht.....	187
4.2.3.	EHS First-Thema: Schutzhandschuhpflicht.....	189
4.2.4.	EHS First-Thema: Gabelstapler-Vorschriften	192
4.2.5.	EHS First-Thema: Verkehrsregeln	197
4.2.6.	EHS First-Thema: Treppenbenutzung	201
4.2.7.	Zusammenfassung	204
4.3.	Analyseschritt 3: Evaluation der Qualität der innerbetrieblichen Primärkommunikation zur Vermittlung des Managementsystems EHS First.....	205
4.3.1.	<i>Verstehen, Akzeptieren</i> und <i>Umsetzen</i> der Grundidee	207
4.3.2.	<i>Verstehen, Akzeptieren</i> und <i>Umsetzen</i> konkreter Verhaltens- richtlinien und Handlungsanforderungen	212
4.3.2.1.	Evaluation bezüglich des Erfolgskriteriums „ <i>verstehen</i> “	212
4.3.2.2.	Evaluation bzgl. des Erfolgskriteriums „ <i>akzeptieren</i> “	219

4.3.2.3.	Evaluation bzgl. des Erfolgskriteriums „umsetzen“	236
4.3.3.	Zusammenfassung	241
5.	Resümee und Ausblick	243
Anhang.....	249
Literaturverzeichnis.....	255