

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	XIII
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	XV
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	XIX
<b>1. Einleitung</b> .....	1
<b>2. Theoretischer Hintergrund: Wissenschaftliche Analyse innerbetrieblicher Kommunikation – ein interdisziplinäres Forschungsfeld</b> .....	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

<b>3.</b>	<b>Theorie- und Methodenteil: Linguistische Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation</b> .....	<b>33</b>
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

<b>4.</b>	<b>Empirischer Teil: Linguistische Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation am Beispiel der Implementierung des Managementsystems EHS First bei Alcan in Göttingen</b> .....	<b>79</b>
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
<b>5.</b>	<b>Resümee und Ausblick .....</b>	<b>243</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>.....</b>	<b>249</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>.....</b>	<b>255</b>