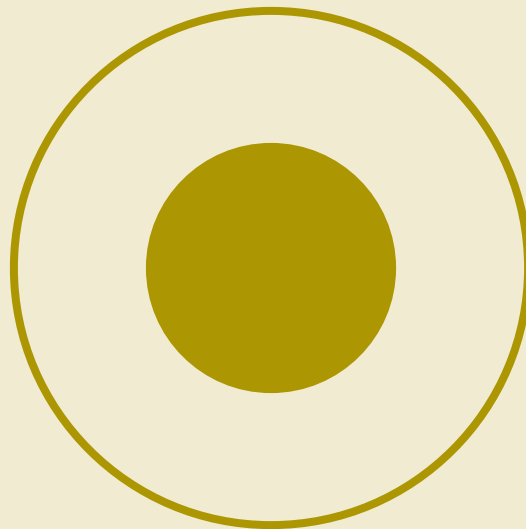


Interne Kommunikation

Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation



Interne Kommunikation

Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

Interne Kommunikation ist Gold wert

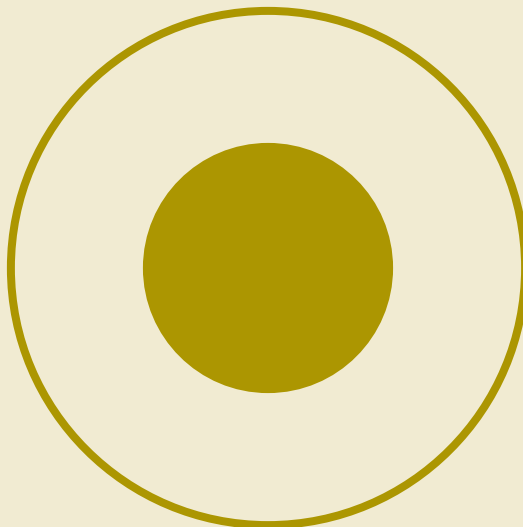
Sie kennen das Problem: Innerbetriebliche Kommunikation findet in vielen Krankenhäusern entweder gar nicht statt oder wird ein wenig stiefmütterlich abgetan. Gute Behandlung und hinreichende Informationen sind etwas, das den Patienten vorbehalten bleibt. Die Mitarbeiter hingegen werden für ihre Arbeit bezahlt – so das Denkmuster – das sollte doch eigentlich Motivation genug sein, oder? Mitnichten. Die Mitarbeiter wollen sich gut und zufrieden fühlen und die Situation der Klinik, in der sie arbeiten, verstehen. Dies können sie aber nur, wenn sie informiert werden und zugleich so etwas wie ein Wir-Gefühl entwickeln.

Dabei hat Mitarbeiterkommunikation keineswegs nur eine personalpolitische Dimension. Sie ist vor allem auch ein nicht zu unterschätzender wirtschaftlicher Erfolgsfaktor. Denn zufriedene, informierte Angestellte sind Gold wert: Sie sind flexibel im Handeln, zielgerichtet in ihren Detailentscheidungen, konsequent patientenorientiert, bereit für Kollegen «mitzuarbeiten», seltener krank, nutzen Synergien und verbessern dadurch Produktivität und Behandlungsqualität in Ihrem Haus.

Auf den folgenden Seiten finden Sie in angemessener Kürze praktische Arbeitsinstrumente und Tipps zur Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern sowie zur Förderung deren kommunikativen Austausches untereinander. Dabei ist es ganz egal ob Sie diese im gesamten Krankenhaus, in Ihrer Fachabteilung oder bei Ihrem Team anwenden. Die Grundprinzipien der Kommunikation bleiben letztlich die gleichen, nur deren Kanäle variieren. Während Sie im Klinikverbund vermutlich breite Medien wie Mitarbeiterzeitschrift, Newsletter oder Intranet benötigen, kommen Sie innerhalb eines kleinen Teams auch mit gezielter Vis-à-vis-Kommunikation gut zurecht.

In diesem Sinne:

Viel Erfolg beim Ausarbeiten und Umsetzen neuer Ideen für Ihre Interne Kommunikation.



Interne Kommunikation

Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

Checkliste Interne Kommunikation¹

1. Zielgruppen der Internen Kommunikation

Anmerkungen

- Mitarbeiter
 - aktive
 - ehemalige
 - zukünftige
- Subunternehmer
- Kooperationspartner
- Angehörige der Mitarbeiter
- Freie Mitarbeiter
- Berater
- _____
- _____

2. Aufgaben der Internen Kommunikation

Anmerkungen

- Information
- Fortbildung
- Motivation
- _____
- _____

¹ Vgl. IFAM Institut
für angewandte Marketing-Wissenschaften:
Die 88 besten Checklisten für Ihre PR;
Verlag Moderne Industrie 1998,
S. 243 ff.

Interne Kommunikation

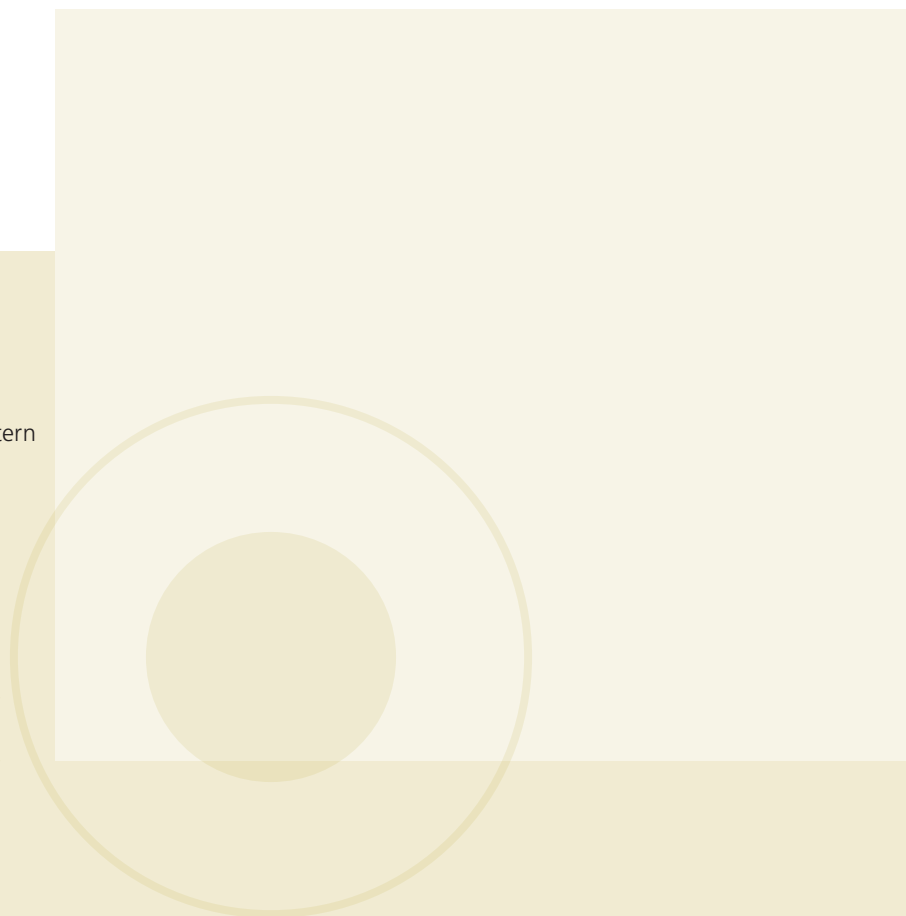
Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

Checkliste Interne Kommunikation

3. Ziele der Internen Kommunikation

Anmerkungen

- Identifikation
- Positive Einstellung zum Unternehmen
- Mitarbeiterbindung
- Loyalität
- Leistungssteigerung
- Förderung von Engagement
- Anwerbung von neuen Mitarbeitern
- Positives Betriebsklima
- Positiver Ruf / Image
- Gemeinschaftsgefühl
- _____
- _____



¹ Vgl. IFAM Institut
für angewandte Marketing-Wissenschaften:
Die 88 besten Checklisten für Ihre PR;
Verlag Moderne Industrie 1998,
S. 243 ff.

Interne Kommunikation

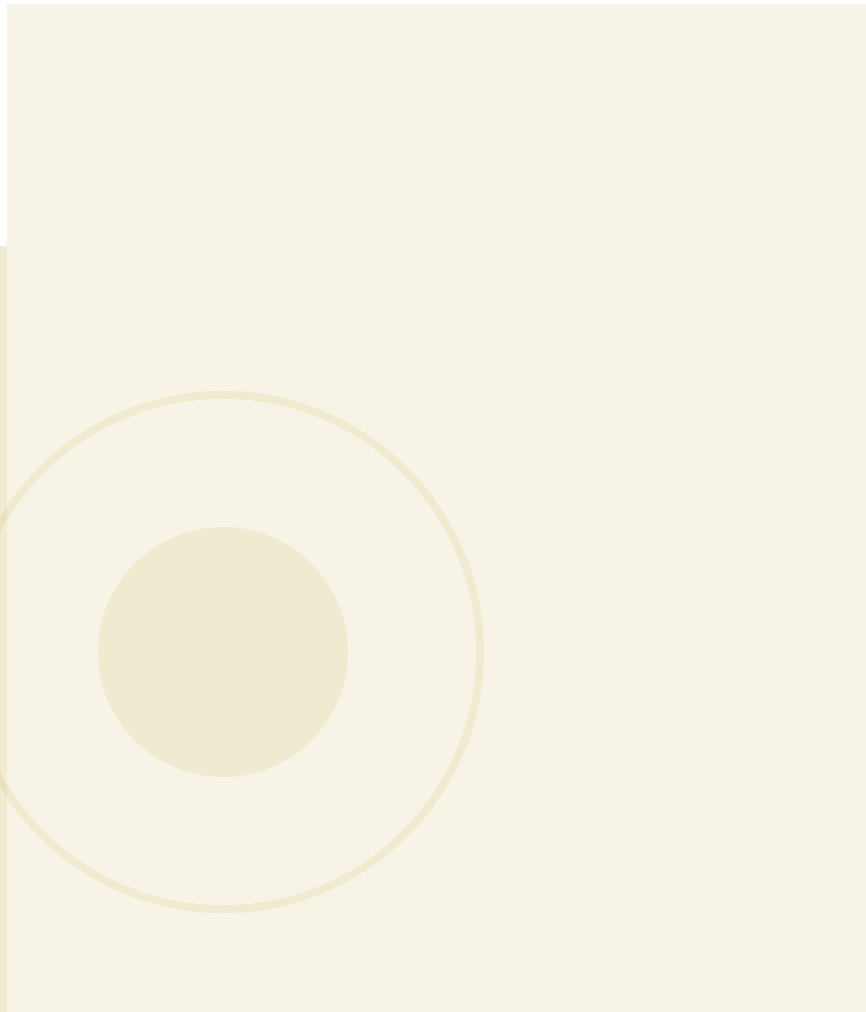
Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

Checkliste Interne Kommunikation

4. Massnahmen der Internen Kommunikation

Anmerkungen

- Mitarbeiterzeitung
- Informationsrundschriften
- Schwarzes Brett
- Intranet
- Mitarbeiterkredit
- Aussergewöhnliche Zuwendungen und Vergütungen:
 - Geburtstagsgeschenk
 - Auszeichnungen zu Jubiläen
 - Freie Tage zur Hochzeit, Geburt, usw.
 - Leistungsbezogene Prämien
 - _____
- Fort- und Weiterbildungs-massnahmen:
 - Fachspezifische Seminare
 - Fachvorträge
 - Fremdsprachenkurse
 - Kommunikationsschulung
 - Schulung im Umgang mit neuen Medien
 - Fachvorträge
 - Führungstrainings
 - _____
- Betriebseigener Kindergarten
- Arbeitsplatzgestaltung (Räume, Möbel, usw.)
- Hauseigene Verpflegung
- Mitarbeitervertretung
- Sozialbilanz
- Betriebsfeste / Betriebsausflüge



- Betriebssport
- Interne Wettbewerbe
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- _____
- _____

Interne Kommunikation

Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

10 Tipps für die innerbetriebliche Kommunikation²

1. Konfrontieren Sie Ihre Mitarbeiter nicht in jeder Mitteilung mit einer aufsehenerregenden organisationsverändernden Neuerung. Sie machen sie sonst konfus.
2. Verzichten Sie auf «Versuchsballons» nach dem Motto: «Ich will doch mal ihre Reaktion testen.» Ihre Mitarbeiter werden das vielleicht nicht besonders «witzig» finden.
3. Schreiben Sie «Nutzen-Informationen». Antworten Sie präzise auf die Frage der Mitarbeiter: «Was bedeutet diese Information für mich?»
4. Denken Sie daran: Sie haben es nicht mit Nummern oder einer Masse zu tun, sondern mit Einzelpersonlichkeiten, Multiplikatoren, Abteilungen, Gruppen, Teams usw.
5. Im innerbetrieblichen Informationsprozess gilt: problematische Fragen ansprechen, Problemlösungen gemeinsam erarbeiten, und wenn das nicht möglich ist, Situationsregeln besprechen. Konzentrieren Sie sich auf das Herausarbeiten der wirklichen Situation, die Sie oft früher und deutlicher als Ihre Mitarbeiter erkennen können.
6. Nur mittels innerbetrieblicher Information stellt der Mitarbeiter seinen Standort fest und erkennt den Wert seiner Arbeit. Versteht er den Betrieb, tritt er in das Mitarbeiterbewusstsein ein.
7. Erkunden Sie Stärken und Schwächen Ihres Hauses / Ihrer Abteilung direkt über Mitarbeiterbefragungen oder durch Auswertung von Mitarbeiterinformationen.
8. Ein innerbetriebliches Informationsmedium, das sich nur als «Stimme des Herrn» versteht, kommt bei den Mitarbeitern nicht an und ist überflüssig.
9. Bringen Sie kein Dementi zu einem Gerücht. Sie machen es dadurch fast zur Realität, lassen auch den letzten Mitarbeiter hellwach werden und beflügeln eine noch erregtere Variantenschau der Gerüchte.
10. Ärgern Sie ihre Mitarbeiter nicht durch Fachchinesisch und durch hochkonzentrierte statistische Kost. Lockern Sie ihn auf durch verständliche und motivierende Darstellung von Stärken und verbesserungsfähigen Punkten der gemeinsamen Arbeit.

² Vgl. Ebenda, S. 246 f.

Interne Kommunikation

Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

Die 10 goldenen Kommunikationsregeln³

1. Standpunkte eindeutig formulieren und vertreten.
2. Informationen immer erst im Zusammenhang, dann im Detail.
3. Informationen immer an der Quelle suchen.
4. Konstruktiv und positiv formulieren.
5. Begriffe gemeinsam festlegen und kommunizieren.
6. Unklarheiten durch gezielte Nachfrage/Ansprache beseitigen.
7. Informationen immer abgleichen.
8. Immer dafür sorgen, dass alle Beteiligten auf dem neuesten Stand sind.
9. Bei der Vermittlung von Sachinformationen die Beziehungsebene nicht vergessen.
10. Kommunikation auch aktiv zur Beziehungspflege nutzen.

Diese Regeln gelten sowohl für die Vis-à-vis-Kommunikation als auch für die schriftliche Kommunikation. Machen sie die Regeln zum Massstab für Ihre Mitarbeiter, hängen Sie sie am Arbeitsplatz aus – das fördert den kommunikativen Umgang miteinander enorm.

³Vgl. Ebenda, S. 248.

Interne Kommunikation

Checkliste zur Verbesserung der Mitarbeiterkommunikation

Zum Weiterlesen

Deutsch:

- Dieter Herbst:
Interne Kommunikation; Cornelsen 1999, ISBN 3589235411
- Siegfried Schick:
Interne Unternehmenskommunikation; Schäffer-Poeschel 2005, ISBN 3791023624
- Franz Klöfer:
Erfolgreich durch Interne Kommunikation – Mitarbeiter besser informieren, motivieren, aktivieren;
Luchterhand Fachbuch 2002, ISBN 3472052155
- Klaus Viedebantt:
Mitarbeiterzeitschriften; Frankfurter Allgemeine Buch 2005, ISBN 3899810201

Englisch:

- Shel Holtz:
Corporate Conversations – A Guide to Crafting Effective and Appropriate Internal Communications;
AMACOM 2003, ISBN 0814407706
- Pervaiz K. Ahmed, Mohammed Rafiq:
Internal Marketing; Butterworth-Heinemann 2002, ISBN 0750648384
- Michael Dunmore:
Inside-Out Marketing – How to Create an Internal Marketing Strategy;
Kogan Page 2003; ISBN 0749436638