

Germanistische Arbeiten

zu Sprache und Kulturgeschichte

Melanie Meyer

Linguistische Analyse
innerbetrieblicher
Metakommunikation

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.	Freund- 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 und Umsetzen</i> der Grundidee	207
4.3.2.	<i>Verstehen, Akzeptieren und 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 „ <i>umsetzen</i> “.....	236
4.3.3.	Zusammenfassung	241
5.	Resümee und Ausblick	243
Anhang		249
Literaturverzeichnis.....		255

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Betriebswirtschaftliche Wirtschaftseinheiten in Anlehnung an Schierenbeck/Wöhle (2008: 30, dort ohne „öffentliche Haushalte“).	7
Abb. 2	Beispiel für Liniensystem nach Wöhe (1996: 190).	10
Abb. 3	Beispiel für Stabliniensystem nach Wöhe (1996: 192).	11
Abb. 4	Dimensionen der innerbetrieblichen Kommunikation nach Brünner (2000: 10; 17) und Thörle (2005: 21).	14
Abb. 5	Funktionalisierung der betrieblichen Kommunikation nach Brünner (2000: 10).	36
Abb. 6	Funktionalisierte innerbetriebliche Primärkommunikation und innerbetriebliche Metakommunikation.	37
Abb. 7	Organon-Modell von Bühler (1934/1999: 28).	64
Abb. 8	Mehr-Speicher-Modell des Gedächtnisses nach Göpferich (2002: 118).	71
Abb. 9	Schematheorie nach Busch/Stenschke (2007: 209, Hervorhebung im Original).	72
Abb. 10	Die wichtigsten Kurzworttypen nach Busch/Stenschke (2007: 103).	74
Abb. 11	Organigramm Alcan: Stabliniensystem (grob vereinfachte Darstellung).	83
Abb. 12	Verallgemeinerte Hierarchieabstufung bei Alcan Göttingen.	84
Abb. 13	Titelbild des EHS First-Flyers „Besser erst den Kopf einschalten!“ Hg. v. Alcan Göttingen.	87
Abb. 14	Titelbild des EHS First-Flyers „Wichtige Informationen für alle Mitarbeiter, Partner und Gäste!“ Hg. v. Alcan Göttingen.	88
Abb. 15	Titelbild des EHS First-Flyers „Sei kein Dummy!“ Hg. v. Alcan Göttingen.	90

Abb. 16	Titelbild des EHS First-Flyers „Bleib‘ auf grünen Wegen!“ Hg. v. Alcan Göttingen	92
Abb. 17	Der Kommunikationsprozess zur Vermittlung von EHS First aus Sicht der interviewten Führungskraft.	103
Abb. 18	Direkt und nichtdirekt vorgesetzte Kollegen der interviewten Führungskräfte.	106
Abb. 19	Der Kommunikationsprozess zur Vermittlung von EHS First aus Sicht des interviewten Mitarbeiters.	142
Abb. 20	Direkt und nichtdirekt vorgesetzte Kollegen der interviewten Mitarbeiter.	144
Abb. 21	Am Kommunikationsprozess zu EHS First beteiligte Akteure aus Sicht der interviewten Führungskräfte.	177
Abb. 22	Am Kommunikationsprozess zu EHS First beteiligte Akteure aus Sicht der interviewten Mitarbeiter.	178
Abb. 23	Verstehen und Akzeptieren der Sinnhaftigkeit von EHS First-Anweisungen als Grundvoraussetzung für <i>vollumfänglich erfolgreiche</i> Kommunikationshandlungen.	220
Abb. 24	Gründe für Nichtakzeptanz von EHS First-Anweisungen.	235
Abb. 25	Gründe für Nichtumsetzung von EHS First-Anweisungen I.	236
Abb. 26	Gründe für Nichtumsetzung von EHS First-Anweisungen II. ...	238
Abb. 27	Angst vor Sanktionen als Grund für EHS First-Befolgung.	240

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Kommunikationsflüsse innerbetrieblicher Kommunikation auf Basis von Einwiller et al. (2008: 224).	12
Tab. 2	Systematisierung von Instrumenten der Mitarbeiterkommunikation nach Einwiller et al. (2008: 238).	18
Tab. 3	Einsatz von Instrumenten der Mitarbeiterkommunikation auf Basis von Einwiller et al. (2008: 239 – 248).	19
Tab. 4	Merkmale und Akteure zeitgleicher und retrospektiver Metakommunikation.	36
Tab. 5	Bewertungssystem zur Beschreibung des Erfolgsgrades innerbetrieblicher Primärkommunikation.	41
Tab. 6	3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation.	43
Tab. 7	Die innerbetrieblichen Kommunikationsketten.	45
Tab. 8	Ebenenmodell zur Beschreibung gesellschaftlicher Kommunikation auf Basis von Wichter (2005a: 194f).	48
Tab. 9	Mediale Realisierungsformen von dialogischen und monologischen Kommunikaten auf Basis von Wichter (2005a: 195).	50
Tab. 10	Beispiel-Kommunikate zum Thema Steuererklärung.	52
Tab. 11	Reihennotation auf Basis von Wichter (2005a, 2005b), Teil 1. ...	52
Tab. 12	Reihennotation auf Basis von Wichter (2005a, 2005b), Teil 2. ...	53
Tab. 13	Sender- und Empfängermerkmale in Anlehnung an Göpferich (2002: 156 – 158).	56
Tab. 14	Analysekategorien der umstandsbezogenen W-Fragen.	61
Tab. 15	Bewertungssystem zur Beschreibung des Erfolgsgrades innerbetrieblicher Primärkommunikation.	62
Tab. 16	Senderseitige Textfunktionen auf Basis von Busch/Stenschke (2007: 219, 237).	65

Tab. 17	Textfunktionales Ertragsmodell in Anlehnung an Adamzik (2004: 116f.).	66
Tab. 18	Grice'sche Konversationskategorien und -maximen nach Grice (1979: 249f.).	68
Tab. 19	Präsuppositionstypen nach Busch/Stenschke (2007: 222).	70
Tab. 20	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation.	77
Tab. 21	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	81
Tab. 22	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	94
Tab. 23	Anonymisierung und Kategorisierung der Interviewpartner.	97
Tab. 24	Transkriptionszeichen.	100
Tab. 25	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	102
Tab. 26	Analysekategorien der umstandsbezogenen W-Fragen.	129
Tab. 27	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	141
Tab. 28	EHS First-Thematisierungen durch Führungskräfte und Mitarbeiter.	179
Tab. 29	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	182
Tab. 30	Beispiel 1, Schutzbrillenpflicht.	183
Tab. 31	Beispiel 2, Schutzbrillenpflicht.	183
Tab. 32	Beispiel 3, Schutzbrillenpflicht.	184
Tab. 33	Beispiel 4, Schutzbrillenpflicht.	184
Tab. 34	Beispiel 5, Schutzbrillenpflicht.	185
Tab. 35	Beispiel 6, Schutzbrillenpflicht.	185

Tab. 36	Beispiel 7, Schutzbrillenpflicht.	186
Tab. 37	Beispiel 8, Schutzbrillenpflicht.	186
Tab. 38	Beispiel-Kommunikate zum Thema Schutzbrillenpflicht.	187
Tab. 39	Beispiel 1, Helmpflicht.	188
Tab. 40	Beispiel 2, Helmpflicht.	188
Tab. 41	Beispiel 3, Helmpflicht.	188
Tab. 42	Beispiel-Kommunikate zum Thema Helmpflicht.	189
Tab. 43	Beispiel 1, Schutzhandschuhpflicht.	189
Tab. 44	Beispiel 2, Schutzhandschuhpflicht.	190
Tab. 45	Beispiel 3, Schutzhandschuhpflicht.	190
Tab. 46	Beispiel 4, Schutzhandschuhpflicht.	191
Tab. 47	Beispiel 5, Schutzhandschuhpflicht.	191
Tab. 48	Beispiel 6, Schutzhandschuhpflicht.	191
Tab. 49	Beispiel-Kommunikate zum Thema Schutzhandschuhpflicht. ..	192
Tab. 50	Beispiel 1, Gabelstapler-Vorschriften.	193
Tab. 51	Beispiel 2, Gabelstapler-Vorschriften.	193
Tab. 52	Beispiel 3, Gabelstapler-Vorschriften.	194
Tab. 53	Beispiel 4, Gabelstapler-Vorschriften.	194
Tab. 54	Beispiel 5, Gabelstapler-Vorschriften.	195
Tab. 55	Beispiel 6, Gabelstapler-Vorschriften.	195
Tab. 56	Beispiel 7, Gabelstapler-Vorschriften.	196
Tab. 57	Beispiel-Kommunikate zum Thema Gabelstapler-Vorschriften.	196
Tab. 58	Beispiel 1, Verkehrsregeln.	197
Tab. 59	Beispiel 2, Verkehrsregeln.	197

Tab. 60	Beispiel 3, Verkehrsregeln	198
Tab. 61	Beispiel 4, Verkehrsregeln	198
Tab. 62	Beispiel 5, Verkehrsregeln	198
Tab. 63	Beispiel 6, Verkehrsregeln	199
Tab. 64	Beispiel 7, Verkehrsregeln	199
Tab. 65	Beispiel 8, Verkehrsregeln	200
Tab. 66	Beispiel 9, Verkehrsregeln	200
Tab. 67	Beispiel-Kommunikate zum Thema Verkehrsregeln	201
Tab. 68	Beispiel 1, Treppenbenutzung	202
Tab. 69	Beispiel 2, Treppenbenutzung	202
Tab. 70	Beispiel 3, Treppenbenutzung	203
Tab. 71	Beispiel 4, Treppenbenutzung	203
Tab. 72	Beispiel-Kommunikate zum Thema Treppenbenutzung	203
Tab. 73	Beispiel-Reihen zum Thema EHS First	204
Tab. 74	Übersichtsdarstellung der 3-Schritt-Methode zur linguistischen Analyse innerbetrieblicher Metakommunikation	206
Tab. 75	Senderseitige Textfunktion sprachlicher Handlungen zur EHS First-Vermittlung	207
Tab. 76	Empfängerseitiger Textertrag sprachlicher Handlungen zur EHS First-Vermittlung	208
Tab. 77	Mitarbeiterantworten auf Frage 3.1	209
Tab. 78	Konsequenzen für den Beziehungsstatus aus Sicht des Vorgesetzten	224
Tab. 79	Konsequenzen für den Beziehungsstatus aus Sicht des Mitarbeiters	224
Tab. 80	Seitens der Mitarbeiter missachtete EHS First-Anweisungen ..	226