



Im Dialog: Change-Kommunikation und das Web 2.0

Veränderungen sind heute unternehmerischer Alltag, Change nicht mehr Ausnahmesituation oder Sonderfall. Mindestens fünf Veränderungsprozesse laufen in nahezu jedem Unternehmen gleichzeitig. Sei es der Strategiewechsel des Vorstandes, die Excellence-Initiative in der Entwicklungsabteilung oder die Einführung eines aktuellen Wertekanons durch die Personalverantwortlichen.

Mit welcher Haltung Mitarbeiter und Öffentlichkeit betrieblichen Veränderungsprozessen gegenüberstehen und ob sie sich für das Unternehmen letztendlich als erfolgreich herausstellen, das hängt im Wesentlichen von einer professionellen kommunikativen Begleitung des Change Managements ab. Je souveräner eine Organisation kommuniziert und die Mitarbeiter in den Veränderungsprozess integriert, desto größer ist auch das Vertrauen, das intern wie extern aufgebaut wird. Und umso leichter werden die Veränderungen akzeptiert.

Eine Reihe von Einzelfaktoren, die in ihrer Gesamtheit von ausschlaggebender Bedeutung sind, lassen Change-Prozesse scheitern:

- Fehlende Kommunikationskultur
- Fehlende Kommunikationsinhalte
- Fehlende Kommunikationskanäle
- Gerüchteküche, Flurfunk, Mundpropaganda

Was bleibt sind Unsicherheit, Taktieren, Reibungsverluste und die Absicherung um jeden Preis. Derart entgleiste Change-Prozesse haben sich vor ihrer Umsetzung bereits beerdigt und werden ergebnislos im Sande verlaufen.

Um Informationen erfolgreich zu vermitteln und vor allem in den Dialog mit den Betroffenen eines Veränderungsprozesses zu treten, hat sich in der sog. Change Communication der Einsatz von Social Media etabliert.

Laut dem Ergebnis einer Studie des Lehrstuhls für Organisation am Betriebswirtschaftlichen Institut der Universität Stuttgart im vergangenen Jahr verfügen bereits 40 Prozent der Befragten über eigene Erfahrungen mit den Web-2.0-Werkzeugen. Im Vergleich dazu lag die Erfahrungsquote der befragten Experten bei einer ähnlichen Studie vor drei Jahren lediglich bei 20 Prozent. Und der Trend zum Einsatz von Web-2.0-Technologie steigt weiter.

