

ECHTZEITDIALOG ZWISCHEN TOPMANAGEMENT UND MITARBEITERN

Trotz Feedbackfunktionen, Social Media und modernen Kollaborationslösungen: Einen echten Dialog zwischen Topmanagement und einer großen Anzahl weltweit verteilt arbeitender Mitarbeiter möglich zu machen gehört zu den großen Herausforderungen der unternehmensinternen Kommunikation. Bei Infineon kommt der „Moderierte Chat“ einem echten Dialog sehr nahe.



Auch wenn sich die Kommunikation im Unternehmen um Offenheit und Transparenz bemüht: Gerade bei Themen, die strategisch besonders bedeutend sind und Mitarbeiter direkt betreffen, reicht eine nur einseitige Kommunikation nicht aus. Infineon brauchte deshalb eine Plattform, um mit vielen Mitarbeitern rund um den Globus in den Dialog zu treten – und wichtige Inhalte direkt und in Echtzeit zu besprechen.

Als Mittel zum Schließen dieser Lücke entschied sich Infineon für den „Moderierten Chat“: Alle Mitarbeiter aller Standorte, Funktionen und Bereiche können während eines Chat-Events ihre Fragen direkt an das Topmanagement stellen – und bekommen innerhalb weniger Minuten eine Antwort. Der „Moderierte Chat“ ist mittlerweile fester Bestandteil des Medienmixes der unternehmensinternen Kommunikation und wird auch von Fachabteilungen und Regionen genutzt.

DAS TOOL

Der „Moderierte Chat“ ist eine webbasierte Chat-Software (moderierter-chat.de). Das Tool ermöglicht die gesamte Dialogabwicklung zwischen Management und Mitarbeitern – vom Sammeln und Bearbeiten der Fragen über die multimediale Präsentation und Diskussion bis hin zur Einbindung der Gäste über Umfrage- und Feedbackfunktionen.

Themen präsentieren und Fragen beantworten – beides ist in allen erdenklichen Formaten möglich. Inhalte können in Textform, über einen Audio- oder Videokanal live gestreamt werden. Auch Powerpoint-Präsentationen können integriert werden. Umfragen während des Chats ermöglichen der Kommunikationsabteilung, die Stimmungslage zu einem Thema zu erfragen – und darauf sofort einzugehen.

Für den Einsatz des „Moderierten Chats“ bei Infineon wurden einige Funktionen angepasst: So werden die Fragen nicht sofort für alle sichtbar veröffentlicht; sie werden zunächst vom Moderator gesichtet, sortiert und nach und nach publiziert – kritische und heikle Fragen werden bevorzugt.

So entsteht eine Art Interview – mit den Chat-Teilnehmern als Interviewer und dem Gast als Interviewtem. Aufgabe des Moderators: dem Chat durch die Reihenfolge der Fragen und Votings einen schlüssigen Kommunikationsverlauf geben, den Dialog auf diese Weise übersichtlich

und strukturiert gestalten. Die Moderatoren können die Fragen vorab sichten, bündeln und in eine dramaturgisch sinnvolle Reihenfolge bringen. Sie können Fragen mit einer individuellen Antwort direkt an den Fragesteller ablehnen genau wie solche Fragen, die zu sehr ins Detail gehen oder nicht zum diskutierten Thema passen.

ERFOLGSFAKTOREN

Die weitreichenden Funktionalitäten, die den „Moderierten Chat“ für die Kommunikation mit weltweit mehreren Hundert oder Tausend Mitarbeitern möglich machen, sind gleichzeitig seine größte Bürde: die Moderationsmöglichkeiten, das Filtern, Sortieren und Ablehnen der Fragen, die zeitversetzten Antworten – es besteht das Risiko, dass all das von den Chat-Teilnehmern als eine Art Zensur wahrgenommen wird.

Eine hohe Akzeptanz ist daher nur möglich, wenn offen und transparent kommuniziert wird. Entscheidend ist die Behandlung der Fragen. Sowohl die Initiatoren des Chats als auch Moderator und Chat-Gast müssen immer wieder darauf hinweisen, dass die Moderation lediglich ein Mittel ist, um diese Art der Kommunikation handhabbar zu machen – und sie müssen diesen Hinweisen glaubhaft Taten folgen lassen.

Werden diese Faktoren berücksichtigt, steht mit dem „Moderierten Chat“ ein Tool zur Verfügung, das eine direkte und unverfälschte Echtzeitkommunikation zwischen Unternehmensleitung und Mitarbeitern ermöglicht. ●

PIT HANSING leitet seit Januar 2011 die Interne Kommunikation der Infineon Technologies AG. Zu den Aufgaben seines Teams zählen u.a. das weltweite Intranet-Management und die Portalstrategie, das Management der internen Social-Collaboration-Plattform, das weltweite Mitarbeitermagazin sowie die kommunikative Unterstützung interner Veränderungsprojekte und Kampagnen.



WEITERE INFORMATIONEN Einen ausführlichen Beitrag von Pit Hansing zum Echtzeitdialog zwischen Topmanagement und Mitarbeitern finden Sie im zweiten Band des Buchs „Instrumente und Techniken der Internen Kommunikation“.