

Verhandlungsprotokoll als die Form der innerbetrieblichen Kommunikation

Michaela Surá

Bachelorarbeit
2023



Tomas Bata University in Zlín
Faculty of Humanities

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav moderních jazyků a literatur

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Michaela Surá**
Osobní číslo: **H20589**
Studijní program: **B0231P090006 Německý jazyk pro manažerskou praxi**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Protokol z jednání jako forma vnitropodnikové komunikace**

Zásady pro vypracování

Studium odborné literatury
Definice pojmů z oblasti komunikace
Vymezení pojmu protokol z jednání a popis druhů protokolů
Lingvistická analýza protokolů
Interpretace a vyhodnocení výsledků

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**
Jazyk zpracování: **Němčina**

Seznam doporučené literatury:

MAST, Claudia. *Unternehmenskommunikation*. München: UVK Verlag, 2020. ISBN 978-3-8252-5480-3.
ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen: Grundlagen der Germanistik*. Neuburg: Erich Smidt, 2005. ISBN 3-503-07938-6.
SCHICK, Siegfried. *Interne Unternehmenskommunikation: Strategien entwickeln, Strukturen schaffen, Prozesse steuern*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 2014. ISBN 978-3-7910-3361-7.
SIEKMEIER, Susanne. *Professionelle Korrespondenz: Moderne Geschäftsbriefe und E-Mails mit Wirkung*. Göttingen: BusinessVillage, 2012. ISBN 978-3-86980-199-5.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Renata Šilhánová, Ph.D.**
Ústav moderních jazyků a literatur

Datum zadání bakalářské práce: **7. listopadu 2022**

Termín odevzdání bakalářské práce: **9. května 2023**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

L.S.

doc. Mgr. Roman Trušník, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 21. března 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo - bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 27. 4. 2023

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před

konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, oписy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užitje -li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není -li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není -li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRACT

Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der innerbetrieblichen Kommunikation, und zwar speziell mit dem Verhandlungsprotokoll. Der theoretische Teil umfasst die Themen: Kommunikation, Fachsprache, Unternehmenskommunikation und Protokolle. Zuerst wurden die Themen Kommunikation und Fachsprache kurz definiert, folglich wurde das Kapitel Unternehmenskommunikation detaillierter beschrieben, wo sich auch ihre Gliederung, Funktion und sprachliche Merkmale befinden. Schließlich folgt die Abhandlung über die Protokolle, ihre Definition, Arten, Funktion und Inhalt. Im praktischen Teil wurde kurz die Firma Siemens AG vorgestellt, deren Protokolle analysiert wurden. Dann wurde das Verhandlungsprotokoll vom Gesichtspunkt seiner Struktur und stilistischen und linguistischen Mittel, die darin oft beinhaltet werden, definiert. Nachfolgend wurde die Analyse der angegebenen Protokolle durchgeführt. Das Ziel dieser Untersuchung ist die Bewertung der verwendeten Struktur und der verwendeten linguistischen und syntaktischen Mittel in den analysierten Protokollen.

Schlüsselwörter: Kommunikation, Fachsprache, Unternehmen, innerbetriebliche Kommunikation, Verhandlungsprotokoll

ABSTRACT

This thesis is focused on the in-house communication, especially on one of its types – the records of negotiation (minutes of meeting). The theoretical part is deals with following topics: communication, technical terminology, corporate communication and protocols. First, the topics of communication and technical terminology are briefly defined. Afterwards, the chapter of corporate communication is described in detail. Types, functions and means of corporate communication are presented in this chapter. Finally, the topic of protocols is defined. Within this topic are presented types, functions and content of protocols. In the practical part is in the beginning briefly introduced company Siemens AG, that provided its records of negotiation for this thesis. After company introduction, a record of negotiation is defined. Especially its structure and linguistic resources that often appear in it. This is followed by an analysis of the records of negotiation. The aim of this work is the evaluation of the structure and the linguistic means used in the analyzed protocols.

Keywords: communication, technical language, company, in-house communication, negotiation protocol

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá vnitropodnikovou komunikací, a to speciálně jedním z jejích druhů – protokolem z jednání. Teoretická část zahrnuje témata: komunikace, odborný jazyk, podniková komunikace a protokoly. Nejprve jsou stručně definována témata komunikace a odborný jazyk. Poté je detailněji popsána kapitola podniková komunikace, kde se nachází její rozdělení, funkce a prostředky. Nakonec je definováno téma protokoly, kde jsou také uvedeny jejich druhy, funkce a obsah. V praktické části je krátce představena firma Siemens AG, která mi poskytla své protokoly z jednání k analýze. Poté je definován protokol z jednání, jeho struktura a jazykové prostředky, které se v něm často objevují. Následuje analýza protokolů. Cílem této práce je zhodnocení struktury a jazykových prostředků použitých v analyzovaných protokolech.

Klíčová slova: komunikace, odborný jazyk, podnik, vnitropodniková komunikace, protokol z jednání

Danksagung

Meine Danksagung gehört der Leiterin meiner Bachelorarbeit Mgr. Reneta Šilhánová, Ph.D. für ihre Empfehlungen und ihre Zeit, die sie in diese Arbeit investiert hat. Ich möchte mich auch bei der Firma Siemens AG bedanken für ihre Unterstützung und Gewährung der Protokolle für diese Arbeit.

Weiter würde ich gern meiner Familie, besonders meiner Schwester und meinem Freund für ihre Hilfe und Unterstützung bedanken.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

INHALT

EINLEITUNG	11
I THEORETISCHER TEIL	12
1 KOMMUNIKATION	13
1.1 ARTEN DER KOMMUNIKATION	13
1.2 PRAGMATISCHE AXIOME DER KOMMUNIKATION	15
2 FACHSPRACHE UND WIRTSCHAFTSSPRACHE	18
2.1 FACHSPRACHE.....	18
2.1.1 Fachwörter.....	18
2.1.2 Funktion der Fachsprache	18
2.2 WIRTSCHAFTSSPRACHE.....	19
3 UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION	20
3.1 INTERNE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION.....	20
3.1.1 Arten der internen Unternehmenskommunikation.....	21
3.1.2 Funktion der internen Unternehmenskommunikation	21
3.1.3 Instrumente der internen Unternehmenskommunikation.....	22
3.1.3.1 Analoge Kommunikationsinstrumente	22
3.1.3.2 Digitale Kommunikationsinstrumente	24
3.1.3.3 Persönliche Kommunikation.....	26
3.2 EXTERNE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION.....	27
3.2.1 Öffentlichkeitsarbeit vs. Marketing	28
3.2.2 Kommunikation mit externen Stakeholdern	28
3.2.2.1 Kommunikation mit den Kunden und Medien Mix.....	28
4 PROTOKOLLE	30
4.1 FUNKTION DES PROTOKOLLS.....	30
4.2 INHALT DES PROTOKOLLS	31
4.3 PROTOKOLLARTEN	32
II PRAKTISCHER TEIL	34
5 EINLEITUNG ZUM PRAKTISCHEN TEIL	35
6 VERHANDLUNGSPROTOKOLL	37
6.1 STRUKTUR DES PROTOKOLLS	37
6.2 STILISTISCHE UND LINGUISTISCHE MITTEL IM PROTOKOLL.....	43
7 ANALYSE DER ANGEGEBENEN PROTOKOLLEN	45
7.1 PROTOKOLL 1.....	60
7.1.1 Protokollstruktur	62
7.1.2 Verwendete sprachliche und linguistische Mittel	62
7.2 PROTOKOLL 2.....	47

7.2.1	Protokollstruktur	49
7.2.2	Verwendete sprachliche und linguistische Mittel	49
7.3	PROTOKOLL 3	51
7.3.1	Protokollstruktur	54
7.3.2	Verwendete stilistische und linguistische Mittel.....	54
7.4	PROTOKOLL 4.....	58
8	VERGLEICH DER VORLAGEN UND DER ANALYSIERTEN PROTOKOLLEN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	SCHLUSSBETRACHTUNG	64
	LITERATURVERZEICHNIS.....	65
	ONLINE QUELLEN	66
	SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	68
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	69
	TABELLENVERZEICHNIS.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
	ANHANGSVERZEICHNIS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

EINLEITUNG

Die Kommunikation ist nicht nur für das Alltagsleben bedeutend, sondern auch für den Lauf des Unternehmens, denn ohne Kommunikation wäre die Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern nicht möglich. Das Unternehmen kommuniziert sowohl intern, wie z. B. mit den Mitarbeitern, Managern, Besitzern, als auch extern, wie z. B. mit den Kunden, Lieferanten, Investoren. Die interne Unternehmenskommunikation kann schriftlich oder mündlich verlaufen. Diese Arbeit konzentriert sich ausschließlich auf die innerbetriebliche Kommunikation und behandelt verschiedene Typen von Kommunikationsinstrumenten wie z.B. Berichte, Rundschreiben oder, E-Mails, wobei den grundlegenden Untersuchungsgegenstand die Protokolle bilden.

Im theoretischen Teil wurden diejenige Themen beschrieben, die mit den Verhandlungsprotokollen verbunden sind, und zwar die Kommunikation, Fachsprache, innerbetriebliche Kommunikation und Protokolle (im Allgemeinen). Alle diese Themen wurden kurz erläutert und beschrieben, aber die bedeutendste von diesen, die innerbetriebliche Kommunikation und Protokolle wurden ein bisschen detaillierter behandelt, einschließlich ihrer Arten und Funktionen.

Den Korpus dieser Untersuchung bilden die Verhandlungsprotokolle der Firma Siemens, s.r.o., Filiale in Ostrava, die ich aufgrund der Zusammenarbeit zwischen diesem Unternehmen und unserer Fakultät einholen konnte. Es ist nämlich sehr kompliziert, authentische Texte von Unternehmen zu gewinnen, denn diese sind meistens den Leuten von außen nicht zugänglich.

Der praktische Teil fängt mit einer kurzen Vorstellung der Firma Siemens AG an, weil sie mir ihre Verhandlungsprotokolle zur Verfügung gestellt haben. Dann wurde hier eine ausgewählte vorbildliche Protokollstruktur und die einzelnen stilistischen und linguistischen Mittel, die sich am häufigsten im Verhandlungsprotokoll befinden, beschrieben. Nachfolgend wurden die Verhandlungsprotokolle von Siemens AG stilistisch und linguistisch analysiert. Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, die Verhandlungsprotokolle von Siemens AG zu analysieren und forschen, wie sie aufgebaut wurden und welche sprachliche Merkmale darin verwendet wurden.

I. THEORETISCHER TEIL

1 KOMMUNIKATION

Für den Begriff „Kommunikation“ gibt es viele verschiedene Definitionen. Eine sehr kompakt zusammengefasste Begriffserklärung lautet: „Kommunikation gilt als allgemeines Modell der Verständigung zwischen Organismen der gleichen Art oder unterschiedlicher Arten. Es handelt sich um eine Interaktion, die als wechselseitiger Austausch zwischen mindestens zwei Partnern abläuft.“¹ (Bretschneider, 2022). Das bedeutet, dass die Kommunikation eine Informationsvermittlung zwischen zwei oder mehr Personen ist.

1.1 Arten der Kommunikation

Kommunikation dient dazu, die Informationen unter den Menschen zu übertragen. Es gibt vier Typen, wie man kommunizieren kann: nonverbal, verbal, paraverbal und visuell.

Alle diese Arten sind sowohl in der internen, als auch in der externen Unternehmenskommunikation wichtig. Für das Unternehmen ist es bedeutend, wie die Mitarbeiter das Unternehmen vor potenziellen Kunden, Partnern oder auch generell in der Gesellschaft repräsentieren, oder wie der Übergeordnete mit dem Untergeordneten kommuniziert.

1.1.1 Nonverbale Kommunikation

„Wenn wir sprechen, kommunizieren wir viel mehr als nur den Inhalt unserer Worte.“² (Valamis, 2021). Menschen können auch ohne Sprache kommunizieren und zwar mit der Gestik, der Mimik, dem Blick, der Körperhaltung und dem äußeren Erscheinungsbild. „Ein Lächeln, gerunzelte Augenbrauen oder ein fragwürdiger Ausdruck vermitteln dem Sprecher Informationen darüber, wie Sie auf sein Gespräch reagieren.“³ (Valamis, 2021) Alle Gesichts- oder Körperbewegungen können unsere Meinung oder Laune verraten, was manchmal ungünstig für uns sein kann. Diese Kommunikation ist leider sehr schwer zu kontrollieren, da sie unbewusst stattfindet.

¹ Vgl. BRETSCHNEIDER, Jan. Wie funktioniert Kommunikation? - Definition und Beispiele. [online] URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/kommunikation>

² Vgl. Kommunikationsformen. In: *Valamis* [online]. URL: <https://www.valamis.com/de/hub/kommunikationsformen>

³ Ebd.

1.1.2 Verbale Kommunikation

In der verbalen Kommunikation werden Wörter verwendet, um Informationen zu vermitteln. Diese Art der Kommunikation ist kontrollierbar, weil Wörter wissentlich ausgewählt werden. Die verbale Kommunikation unterscheidet sich nochmals in eine mündliche und schriftliche Weise.⁴ (Vgl. Ediger, c2022) Die mündliche verbale Kommunikation ist die gesprochene Sprache. Diese Art wird z. B. bei Dialogen, Telefongesprächen oder Konferenzen angewendet. Bei der schriftlichen verbalen Kommunikation handelt es sich um geschriebene Texte wie z. B. Protokolle, eines Berichte oder E-Mail im Unternehmen.

1.1.3 Paraverbale Kommunikation

Zu der paraverbalen Kommunikation gehört alles, was mit der Stimme verbunden wird.⁵ (Danners, 2022) Wenn man jemandem eine Nachricht mitteilt, ist nicht nur die Information wichtig, sondern auch die Weise, wie diese Information weitergegeben wird. „Die Art und Weise, wie eine Botschaft übermittelt wird, macht 40 Prozent in einem Gespräch aus.“⁶ (Weck, 2022) Die Arten der paraverbalen Kommunikation sind z. B. Sprechpausen, Betonung, Tonlage usw.

1.1.4 Visuelle und digitale Kommunikation

In der Gegenwart gibt es viele digitale Kommunikationsmittel, die für die schnelle und einfache alltägliche Kommunikation dienen. Deshalb haben manche Autoren diese Art der Kommunikation als einen einzelnen Bereich abgegrenzt, weil die digitale Kommunikation eigene Regeln hat.

Danners (2022)⁷ bezeichnet die digitale Kommunikation als die Form der Kommunikation, der viele Aspekte der Standardsprache vorenthalten sind. „Neben bestimmten Höflichkeitsfloskeln fehlen in der digitalen Kommunikation auch die Emotionen. Non- und paraverbale Signale werden kaum übermittelt.“ Das wird häufig als die Ursache des Verlustes des Kommunikationssinnes angegeben. Die Digitalisierung der Sprache hat jedoch keinen Einfluss auf die digital geschriebenen Protokolle.

⁴ Vgl. EDIGER, Natalie. Verbale Kommunikation und ihre Veränderung. [online]. URL: <https://cleverclipstudios.com/de-ch/blog/wie-sich-die-verbale-kommunikation-veraendert-hat/>

⁵ Vgl. DANNERS, Gabriele. Nonverbal, paraverbal und verbal – die drei Ebenen der Kommunikation. [online]. URL: <https://www.gabrieledanners.com/coaching/nonverbal-paraverbal-und-verbal-die-drei-ebenen-der-kommunikation/>

⁶ Vgl. WECK, Saskia. Paraverbale Kommunikation: So überzeugst du im Job!. [online]. URL: <https://www.hermoney.de/job-karriere/paraverbale-kommunikation/>

⁷ Ebd.

Nach Valamis (2021)⁸ benutzen die Leute aktuell am meisten die visuelle Kommunikation. Diese Art der Kommunikation dient zum besseren Verständnis, weil manche Inhalte besser verständlich sind, wenn sie mittels eines Bildes gezeigt werden. „Denken Sie daran, wie Diagramme Daten zum Leben erwecken können und sie viel einfacher zu verstehen sind als eine lange Reihe von Zahlen, oder wie eine Skizze einer neuen UX viel effektiver ist als eine Textbeschreibung.“⁹ (Valamis, 2021) Zur visuellen Kommunikation gehören z. B. Fotos, Diagramme, Videos und auch Emojis.

1.2 Pragmatische Axiome der Kommunikation

Unter Hinweis auf Paul Watzlawicks Buch *Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien* (1967) hat Geipel (2020) fünf Axiome (Grundsätze) der Kommunikation beschrieben. Diese Axiome zeigen, dass die Emotionen und Kommunikation miteinander verbunden sind.¹⁰

1.2.1 Man kann nicht nicht kommunizieren

Dieses Axiom besagt, dass die Menschen nicht nur verbal, sondern auch nonverbal kommunizieren. Deshalb ist es unmöglich, nicht zu kommunizieren, denn jede körperliche Handlung sendet eine Nachricht. Zum Beispiel, wenn ein Mensch lächelt, zeigt er, dass er zufrieden ist.

1.2.2 Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt

In der Kommunikation sind zwei Aspekte wichtig – der Inhalt und die Beziehung. Der Inhaltsaspekt stellt die übermittelte Information dar. Der Beziehungsaspekt drückt die Beziehung zwischen dem Sender und Empfänger aus und wird mittels der nonverbalen Kommunikation präsentiert. „Entscheidend ist, wie die Information übermittelt wird (z. B. mit rollenden Augen, in ironischem Tonfall).“¹¹ (Geipel, 2020) Dieser Aspekt beeinflusst sowohl die Weise der Informationsmitteilung, als auch der Informationswahrnehmung. „Bei einem sympathischen Lehrer [...] ist man zum Beispiel offener gegenüber dem Inhalt als bei

⁸ Vgl. Kommunikationsformen. In: *Valamis* [online]. URL: <https://www.valamis.com/de/hub/kommunikationsformen>

⁹ Vgl. Kommunikationsformen. In: *Valamis* [online]. URL: <https://www.valamis.com/de/hub/kommunikationsformen>

¹⁰ Vgl. WATZLAWICK, Paul, Janet H. BEAVIN a Don D. JACKSON. *Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien*. 1967. In: GEIPEL, Maria. 5 Axiome Watzlawick [online]. URL: <https://www.br.de/alphalernen/faecher/deutsch/3-paul-watzlawick-axiome100.html>

¹¹ Ebd.

einem unsympathischen.“¹² (Geipel, 2020) Man nimmt die Information anders an, je nachdem wie man persönlich zum Sender steht und was man von ihm hält.

1.2.3 Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.

„Kommunikation besteht immer aus einer Ursache, dem Reiz, und ihrer Wirkung. Jemand tut etwas, das Gegenüber reagiert darauf.“¹³ (Geipel, 2020) Diese Aktion und Reaktion kann jedoch zu einer Auseinandersetzung zwischen den Teilnehmern führen, wo es darum geht, wer den Konflikt angefangen hat. Diese Situation hat Watzlawick als „Teufelskreis der Kommunikation“¹⁴ (Geipel, 2020) benannt, weil manche Aktion-Reaktion-Beziehungen endlos sind. Z. B. wenn der Lehrer die lustlosen Schüler rügt, dann macht sie das noch lustloser und der Lehrer wird deshalb wütend, usw.

1.2.4 Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten

Man kann analog oder digital kommunizieren. Die analoge Kommunikation bezeichnet alle nonverbalen Elemente der Kommunikation, mit denen der Sender nichtsprachlich eine Nachricht übermittelt und der Empfänger es mithilfe der Analogie (Ähnlichkeit) erkennt. „Wenn analog kommuniziert wird, besteht nur eine Ähnlichkeitsbeziehung und die kann zu Missverständnissen führen.“¹⁵ (Geipel, 2020) Bei analoger Kommunikation können die Zeichen mehrdeutig sein. Zum Beispiel lächelt eine Person, weil sie zufrieden ist und ein anderes Mal lächelt sie, weil sie machtlos ist. Im Gegenteil dazu konzentriert sich die digitale Kommunikation auf den Inhalt und die Eindeutigkeit der Mitteilung. „Der digitalen Kommunikation kann die objektive Inhaltsebene zugeordnet werden und diese Inhalte werden verbal übermittelt.“¹⁶ (Geipel, 2020) Das bedeutet, dass die digitale Kommunikation verbal und eindeutig sein soll.

¹² Ebd.

¹³ Vgl. WATZLAWICK, Paul, Janet H. BEAVIN a Don D. JACKSON. *Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien*. 1967. In: GEIPEL, Maria. 5 Axiome Watzlawick [online]. URL: <https://www.br.de/alphalernen/faecher/deutsch/3-paul-watzlawick-axiome100.html>

¹⁴ Ebd.

¹⁵ Ebd.

¹⁶ Ebd.

1.2.5 Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär

Die Kommunikation kann entweder symmetrisch oder komplementär sein. Symmetrische Kommunikation bedeutet, dass Sender und Empfänger gleichgesetzt sind (z. B. Geschäftspartner). Die komplementäre Kommunikation wird von Hierarchien (oder auch von anderen Unterschieden) beeinflusst. Diese hierarchischen Rollen können sich aber ändern, wenn z. B. der Vorgesetzte den Kurs eines Mitarbeiters besucht. In solcher Situation ist der Mitarbeiter dem Vorgesetzten übergeordnet.

2 FACHSPRACHE UND WIRTSCHAFTSSPRACHE

Zu jeder Branche gehören spezifische fachsprachliche Begriffe, die mit der Produktion, den Arbeitsvorgängen und -prozessen bzw. mit Dienstleistungen eines Unternehmens verbunden sind. Deswegen verwendet man die fachsprachlichen bzw. wirtschaftssprachlichen Lexika auch in den Verhandlungsprotokollen.

2.1 Fachsprache

Es gibt viele Definitionen der Fachsprache, die sich voneinander in konkreten Hinsichten unterscheiden. Die bekannteste Definition kommt von Lothar Hoffmann: „Fachsprache, das ist die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich verwendet werden, um die Verständigung zwischen den in diesem Bereich tätigen Menschen zu gewährleisten.“ (1976, S. 170) Jedes Unternehmen entwickelt eine eigene Kommunikation, bei der die Fachsprache eine große Rolle spielt. Jeder Industriebereich hat eine einzigartige Terminologie, die die Mitarbeiter kennen und die somit zur einfacheren Kommunikation unter den Mitarbeitern dient. Mit der Fachsprache können die Mitarbeiter einige Gegenstände vom Arbeitsprozess oder die Tätigkeiten auch im Verhandlungsprotokoll beschreiben.

2.1.1 Fachwörter

Die Fachsprache besteht aus vielen Fachwörtern, die Roelcke folgendermaßen beschreibt: „Ein Fachwort ist die kleinste bedeutungstragende und zugleich frei verwendbare sprachliche Einheit, die innerhalb der Kommunikation eines bestimmten menschlichen Tätigkeitsbereichs gebraucht wird.“ (2005, S. 50) Die Fachwörter sind oft für die Leute außerhalb des Bereiches unverständlich. Meistens werden Fachwörter verwendet, um Objekte oder Aktivitäten, mit denen in bestimmten Bereichen gearbeitet wird, zu erklären.

2.1.2 Funktion der Fachsprache

Die drei bedeutendsten Funktionen der Fachsprache sind laut Bretschneider (2022)¹⁷:

Spezifisches Kommunikationsmittel für Fachleute

Das heißt, dass die Fachsprache die Kommunikation unter Kollegen vereinfacht, da sie dieselbe Fachsprache sprechen. Dazu trägt auch die Internationalität der Fachsprache bei, da

¹⁷ BRETSCHNEIDER, Jan. *Was ist Fachsprache - Definition, Beispiel und Probleme* [online]. 2022. URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/fachsprache>

viele Fachwörter aus häufig benutzten Sprachen (wie z. B. Englisch) übernommen und in der originalen Fassung auch in anderen Ländern benutzt werden. Beispielsweise verwendet man weltweit in der Wirtschaftssprache den Begriff „Management“, obwohl es ursprünglich aus dem Latein stammt.

Kennzeichnung spezieller fachbezogener Inhalte

Der Vorteil einer Fachsprache in der Unternehmenskommunikation ist, dass nicht mehr ganze Arbeitsprozesse beschrieben werden müssen. Es genügt meist nur ein (Fach)wort, um die Aktivität oder den Prozess zu erklären. Der große Vorteil ist, dass Fachleute aus einer bestimmten Branche ähnliche bzw. gleiche und für diese Branche spezifische Begriffe verwenden. Beispielsweise die Fachsprache im Hotel- und Gaststättengewerbe benutzt ähnliche fachsprachliche lexikalische Mittel, die für alle in dieser Branche als z. B. Köche, Hoteldiener oder Kellner arbeitende Leute verständlich sind. (Bretschneider, 2022)¹⁸

Manifestation der Berufstradition

„[...] Menschen gleicher oder ähnlicher Berufe erkennen sich am Gebrauch der jeweiligen Fachsprache.“¹⁹ (Bretschneider, 2022) Worunter kann man verstehen, dass die Fachleute, die in demselben Bereich tätig sind, erkennen einander durch die Fachsprache.

2.2 Wirtschaftssprache

Eine sehr bündige Definition der Wirtschaftssprache kommt von Buhlmann und Fearnis mit Bezug auf Hoffmann und lautet folgendermaßen: „Wirtschaftssprache, das ist die Gesamtheit aller Fachsprachen, d.h. aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich, nämlich dem der Wirtschaft, verwendet werden, um die Verständigung der in diesem Bereich tätigen Menschen zu gewährleisten.“ (2000, S. 306) Das bedeutet, dass die Sprache der Wirtschaft eine Art der Fachsprache ist, die man in der Wirtschaft, und deshalb auch im Unternehmen, verwendet. Die Mitarbeiter nutzen die Wirtschaftssprache als der Kommunikationsmittel mit anderen Kollegen. Die Protokolle aus den Besprechungen beinhalten die Wirtschaftssprache sehr oft, damit der Protokollinhalt für die Mitarbeiter besser verständlich wäre.

¹⁸ BRETSCHNEIDER, Jan. *Was ist Fachsprache - Definition, Beispiel und Probleme* [online]. 2022. URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/fachsprache>

¹⁹ Ebd.

3 UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

„Unternehmenskommunikation („Corporate Communications“) bezieht sich auf die Aufgabe von Organisationen, mit Stakeholdern leistungsfähige Kommunikationsbeziehungen zu unterhalten und zu pflegen.“ (Mast, 2020, S. 8) Kommunikation im Unternehmen ist nötig, damit die Mitarbeiter, aber auch die Leute außerhalb der Firma²⁰, über alles Wichtige informiert werden. Die Unternehmenskommunikation teilt sich in die interne und externe. Die interne Unternehmenskommunikation dient zum Informieren der internen Stakeholder über Neuigkeiten im Unternehmen. Die externe Unternehmenskommunikation betrifft Stakeholder außerhalb des Unternehmens.

Als Stakeholder werden Personen bezeichnet, „die mit den Tätigkeiten eines Unternehmens in der Gegenwart oder Zukunft direkt oder indirekt betroffen sind.“²¹ (Fischer, 2022) Das heißt, dass alle Leute, die von der Tätigkeit des Unternehmens beeinflusst werden, die Interesse an diesem Geschehen haben. Bei den betroffenen Personen wird wiederum zwischen externen und internen Stakeholdern unterschieden. Die internen Stakeholder sind diejenige, die direkt in der Firma arbeiten oder Entscheidungen für das Unternehmen treffen (z.B. Mitarbeiter, Manager, Besitzer). Unter externen Stakeholdern versteht man diejenigen, die indirekten Einfluss auf die Entwicklung der Firma haben. Dazu zählen zum Beispiel Kunden, Lieferanten, Konkurrenzfirmen, Massenmedien oder auch Investoren. Wobei letztere eine Ausnahme bilden, da Ihre Meinung immer berücksichtigt werden muss.

3.1 Interne Unternehmenskommunikation

Wie bereits erwähnt, funktioniert die interne Unternehmenskommunikation als ein Informationsaustausch unter einzelnen Mitarbeitern bzw. Mitarbeitergruppen und der Unternehmensführung. Neuigkeiten, die den Betrieb oder das Management betreffen, müssen innerhalb des Unternehmens mitgeteilt werden, damit sich die Mitarbeiter darauf vorbereiten können. Unter der internen Kommunikation versteht man jedoch nicht nur die übergeordnete und untergeordnete Kommunikation, sondern auch die Kommunikation unter Mitarbeitern von einer Abteilung oder von unterschiedlichen Abteilungen.

²⁰ In dieser Arbeit benutze ich die Bezeichnung „Firma“ als Synonym für „Unternehmen“.

²¹ FISCHER, Carolin. *Stakeholder: Grundlagen, Strategien und Beispiele* [online]. 2022 URL: <https://www.onpulson.de/68815/stakeholder/>

3.1.1 Arten der internen Unternehmenskommunikation

Formelle Kommunikation

Die interne Kommunikation gliedert sich auf die formelle und informelle. „[...] die formelle Kommunikation eines Unternehmens – das sind die offiziellen Kommunikationskanäle zur Vermittlung von Zielen, Arbeitsanweisungen und zur Informationsweitergabe [...].“ (Mast, 2020, S. 192) Diese Kommunikationsart benutzt man bei offiziellen Mitteilungen, wichtigen Konferenzen oder in anderen Situationen, die eine gewisse Ernsthaftigkeit fordern. Formelle Kommunikation muss emotionslos, professionell und ernst sein. Die formellen Kommunikationsinstrumente sind z. B. Newsletter oder Mitarbeiterzeitschrift.

Informelle Kommunikation

Dagegen steht die informelle interne Kommunikation, die leichter und locker ist. Informell sprechen die Mitglieder eines Unternehmens untereinander im Rahmen einer oder mehreren Abteilungen und teilen sich Meinungen und private Informationen mit. (vgl. Mast, 2020, S. 192) Die informelle Kommunikation leistet einen Beitrag zur gesunden Unternehmenskultur und wird oft als „Flurfunk“²² bezeichnet. Unter informellen Kommunikationsinstrumenten versteht man z. B. Soziale Netzwerke oder Chats.²³ (vgl. Spardel, 2021)

3.1.2 Funktion der internen Unternehmenskommunikation

Die interne Unternehmenskommunikation dient besonders dazu, die Informationen unter den Mitarbeitern zu übertragen, jedoch nach Schick (S. 1, 2015) hat die interne Unternehmenskommunikation im Unternehmen auch folgende Rollen:

Mitgestalter von Veränderungsprozessen

Bei wichtigen Ereignissen wie z. B. Kauf oder Verkauf eines Unternehmens, sprunghafter Personalabbau oder Entwicklung globaler Strukturen (vgl. Schick, 2015, S. 1-2) braucht das Unternehmen die Formen der internen Kommunikation, um die Informationen in der Firma schnell zu verbreiten. Die interne Kommunikation beeinflusst stark den Lauf des Unternehmens. Bei einer gut funktionierenden internen Kommunikation wird die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern schneller, einfacher und fließender funktionieren, was zu besseren Unternehmensergebnissen führt.

²² „Flurfunk“ ist eine Bezeichnung für die informelle Kommunikation

²³ Vgl. SPARDEL, Luisa. Interne Kommunikation: Ein Leitfaden für Unternehmen [online]. URL: <https://recruitee.com/de-artikel/interne-kommunikation>

Kommunikationsmanager und -berater

Früher waren die einzigen Kommunikationsmittel des Unternehmens die Mitarbeiterzeitungen oder andere Printmedien und die Rolle des Kommunikationsleiters im Unternehmen wurde vom Chefredakteur vertreten. Diese Rolle hat sich geändert, weil es heutzutage viele verschiedene online und offline Kommunikationsmittel gibt, mit denen die interne Kommunikation arbeitet. Zurzeit ist für diese Stelle der Kommunikationsmanager und -berater verantwortlich. Dank dieser breiten Palette der Kommunikationsmittel kann man die IK effektiver nutzen und die Zielgruppe der Mitarbeiter (z. B. eine Abteilung) einfacher ansprechen. (vgl. Schick, 2015, S. 3)

Beziehungs- und Kulturmanager

Mit der Ankunft von neuen technologischen Kommunikationsinstrumenten ist die Unternehmenskommunikation mit einer neuen Aufgabe beauftragt, und zwar mit Gewährleistung der Kommunikationsplattformen für die offene Konversation unter allen internen Stakeholdern (Mitarbeiter, Management usw.). (vgl. Schick, 2015, S. 3) Mit der offenen und direkten Kommunikation kann das Unternehmen viele Probleme effektiver lösen und kann mehr Partizipation und Verantwortung von den Mitarbeitern erreichen.

3.1.3 Instrumente der internen Unternehmenskommunikation

Im Unternehmen gibt es viele Kommunikationsinstrumente (Medien), die entweder digital (mittels Internet) oder analog (ohne Internet) sind.²⁴ (vgl. Thomsen, 2022) Derzeit sind schon fast alle analogen Instrumente durch die digitalen ersetzbar. Jedoch außerhalb dieser Distanzkommunikation kommunizieren die Mitglieder einer Institution auch persönlich miteinander.

3.1.3.1 Analoge Kommunikationsinstrumente

Unter analogen Kommunikationsinstrumenten versteht man solche Kommunikationskanäle, die außerhalb einer Internetumgebung funktionieren, deshalb könnte man sie als „klassisch“ bezeichnen.²⁵ (vgl. Thomsen, 2022) Der Vorteil der analogen Kommunikation ist, dass man die Nachrichten immer in physischer Form hat und sie kann nicht so einfach gelöscht werden.

²⁴ THOMSEN, Dorothee. Interne Kommunikation: Instrumente für eine erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation [online]. URL: <https://haiilo.com/de/blog/interne-kommunikation-instrumente/>

²⁵ Ebd.

Mitarbeiterzeitung und -magazin

Zu den traditionellen analogen Kommunikationsinstrumenten gehört die Mitarbeiterzeitung bzw. das Firmenmagazin. Schon früher hat man alle wichtigen Informationen vom Unternehmen in den Mitarbeiterzeitungen veröffentlicht. Der Inhalt dieser Zeitungen kann sich auf die Geschichte und Jubiläen der Mitarbeiter, bedeutende Mitteilungen oder andere Geschehen im Unternehmen vom Unternehmen orientieren. Die Zeitung kann sowohl digital, als auch gedruckt publiziert werden.

Brief und Rundschreiben

Mit dem Brief übermittelt man schriftlich die Nachricht einem Empfänger und mit dem Rundschreiben wird eine Nachricht mehreren Mitarbeitern (z. B. dem ganzen Unternehmen oder einer Abteilung) geschickt. Nach Thomsen (2022)²⁶ benutzt man die Briefe oder Rundschreiben derzeit sehr selten, weil die Geschwindigkeit des postalischen Weges nicht sehr hoch ist. Trotzdem wird der Brief immer noch für wichtige Verkündungen angewendet (wie z. B. Kündigung oder Rügebrief). Die Briefe und Rundschreiben wurden durch E-Mails ersetzt, z. B. „bei Kondolenzschreiben ist es Ausdruck guter Umgangsformen, einen Brief – am besten handgeschrieben – zu verfassen.“ (Siekmeier, 2012, S. 18) In einem solchen Fall wäre es sehr unhöflich, eine E-Mail zu schreiben.

Schwarzes Brett

Das Schwarze Brett dient als Platz für Neuigkeiten und Bemerkungen. Die Informationen werden in Papierform aufgehängt und es wird angenommen, dass diese gelesen werden. „Das Schwarze Brett ist sehr ortsgebunden und erreicht nur die Mitarbeitenden, die am jeweiligen Standort arbeiten.“²⁷ (Thomsen, 2022) Oft ist es ganz kompliziert, weil nicht alle Mitarbeiter einen Zugang zum schwarzen Brett haben (z. B. wenn sie Homeoffice machen) und deshalb bekommen sie die Informationen gar nicht. Eine Schwachstelle dieser Kommunikationsform ist, dass das Schwarze Brett oftmals nicht aktuell ist, weil die Informationen dort mehrere Tage hängen. Deshalb benutzen die Firmen heutzutage die elektronischen Alternativen (z. B. eigenes Web des Unternehmens).

Mitarbeiterbefragungen/Umfrage

Wenn das Management die Meinungen der Mitarbeitenden wissen will, benutzt es die Mitarbeiterbefragungen/Umfrage. Die Antworten dienen als Feedback für die Firma, mithilfe deren kann die Firma z. B. die gegebenen Fehler im Arbeitsprozess oder andere

²⁶ THOMSEN, Dorothee. Interne Kommunikation: Instrumente für eine erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation [online]. URL: <https://haiilo.com/de/blog/interne-kommunikation-instrumente/>

²⁷ Ebd.

Mängeln korrigieren. Die am häufigsten benutzte Form der Befragung ist der Fragebogen. Zurzeit ist es einfacher, digitale Befragung zu machen, weil es sehr mühsam ist, die Fragebogen zu erstellen und drucken und danach noch die Ergebnisse auszuwerten.²⁸ (vgl. Ottensmeyer, 2022)

Protokoll

Protokolle sind geschriebene Dokumente über das Geschehen in Besprechungen. „Ein Protokoll hält fest, was bei einer Besprechung gesagt und beschlossen wurde.“²⁹ (Fleig, 2019) Das heißt, dass das Protokoll als ein Verzeichnis der besprochenen Themen und vereinbarten Handlungen betrachtet wird. Es dient auch für die Abwesenden, damit sie über alles informiert werden.

Telefonieren

Die schnellste und effektivste Kommunikation ist jedoch das Telefonieren. Wenn ein Problem urgent gelöst werden muss, die Person mit den benötigten Antworten aber nicht in Reichweite ist, kann diese angerufen werden. Beim Telefonieren ist es immer wichtig zu wissen, wen und warum man anruft. Die Telefongespräche sollten schnell und fließend sein, weshalb man am besten bereits vor dem Gespräch Fragen und wichtige Informationen (z. B. Auftragsnummer oder Name der zuständigen Person) vorbereitet. Man kann sich eine Notiz mit den Themen zum Besprechen schreiben, um den Dialog schneller und effektiver zu machen. Die vereinbarten Ergebnisse vom telefonischen Gespräch sind zusammenzufassen und schriftlich an den Gesprächspartner zu schicken (z. B. per E-Mail).

3.1.3.2 Digitale Kommunikationsinstrumente

Die digitalen Kommunikationsinstrumente bieten viele Möglichkeiten, wie man ohne direkte Berührung mittels Internet kommunizieren kann. Das beschleunigt die innerbetriebliche Kommunikation und macht sie effektiver. Wie bereits erwähnt, ist die analoge Kommunikation nicht mehr aktuell, weil Informationen den Empfänger zu spät erreichen könnten (z. B. per Briefsendung) und diese dann nicht mehr aktuell sind.

E-Mails

Die bekannteste Form der digitalen Kommunikation ist die E-Mail. Die E-Mail kann man als „elektronischen Brief“ bezeichnen, denn er erfüllt die gleiche Funktion wie ein Brief: über eine Nachricht eine Information mitteilen. Per E-Mail kann man auch die Newsletter

²⁸ OTTENSMEYER, Joanna. Die Mitarbeiterbefragung – warum sie so wichtig ist und worauf ihr dabei achten solltet [online]. URL: <https://hailo.com/de/blog/mitarbeiterbefragung/>

²⁹ FLEIG, Jürgen. Protokollführung: Wofür braucht es ein Protokoll? [online]. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/protokoll-fuehren-tipps-fuer-die-protokollfuehrung-in-unternehmen/>

verschicken, damit die Mitarbeiter immer über das Geschehen in der Firma informiert werden. „Newsletter gehen dabei meist nur in eine Richtung, nämlich top-down. Für mehr Interaktion und einen direkten Dialog sind andere Kommunikationswege besser geeignet.“³⁰ (Thomsen, 2022) Die E-Mail ist zwar schneller als Brief, aber sie wird heutzutage fortlaufend durch andere Medien ersetzt, die noch schneller sind und die die Zusammenarbeit der Mitarbeitern ermöglichen (z.B. Mitarbeiter-Apps).

Video-Konferenz

Wenn man alle Mitarbeiter informieren will, aber nicht alle Mitarbeitenden sich auf einem Platz zusammentreffen können, dann organisiert man eine Video-Konferenz. Es ist eine bequeme und kosteneinsparende Möglichkeit für die Firmen, die weltweit ansässig sind, da keine Reisekosten anfallen.³¹ (vgl. Thomsen, 2022)

Intranet

Sehr häufig benutzen Unternehmen ein Intranet, das interne Netzwerk, welches nur für die Mitarbeiter und das Management einer Firma zugänglich ist. Dort befinden sich die wichtigen Daten des Unternehmens. Das Intranet ist ein multifunktionales Kommunikationsinstrument, das nicht nur als Informationsquelle, sondern auch als Zusammenarbeits- und Kommunikationsmittel dient..³² (vgl. Harris, 2023)

Mitarbeiter-Apps

Um die Mitarbeiter immer erreichen zu können, benutzen Unternehmen immer häufiger Mitarbeiter-Apps, wie z. B. connecteam, Beekeeper oder SnapOne. Man kann dort miteinander kommunizieren und relevante Informationen finden. Die Mitarbeiter-Apps verbessern die Unternehmenskommunikation, denn sie sind sehr einfach zu benutzen und Informationen können innerhalb der App einfach verfügbar gemacht werden.

Messaging-Tools

Unter Messaging-Tools versteht man die Applikationen, die den einfachen Nachrichtenaustausch ermöglichen. (vgl. Engelhardt, 2020, S. 2) Im Unternehmen benutzen die Mitarbeitenden meistens Soziale Netzwerke wie Messenger, WhatsApp oder Yammer. Die Mitarbeiter tauschen dort die Informationen oder Fotos aus, was zur besseren Unternehmenskommunikation und somit zum besseren Lauf der Firma beiträgt.

³⁰ THOMSEN, Dorothee. Interne Kommunikation: Instrumente für eine erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation [online]. URL: <https://haiilo.com/de/blog/interne-kommunikation-instrumente/>

³¹ Ebd.

³² HARRIS, Yvonne. Was ist ein Intranet? Der vollständige Leitfaden. Powell Software [online]. URL: <https://powell-software.com/de/resources/blog/was-ist-intranet/>

Unternehmensblog

Die Unternehmensblogs sind ein Ersatz der Mitarbeiterzeitschriften, denn die Kosten der gedruckten Ausgaben sind hoch. Das heißt, dass die Funktion des Blogs und der Zeitschrift gleich ist – die Mitarbeiter informieren, inspirieren und motivieren. (vgl. Engelhardt, 2020, S. 2) Auf dem Unternehmensblog werden die Geschichten und Nachrichten von verschiedenen Veranstaltungen veröffentlicht.

3.1.3.3 Persönliche Kommunikation

Um die gute Unternehmensatmosphäre zu behalten, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter miteinander in Kontakt treten, aber auch sich mit den Vorgesetzten treffen. Deshalb erschaffen Firmen immer öfters eigene Räume außerhalb der Büros, in denen sich Mitarbeiter unterhalten und austauschen können. Die freie Kommunikation ist erwünscht, um die Mitarbeiterbeziehungen zu verbessern und somit auch die Zusammenarbeit zu verbessern. Mast (2020, S. 304) bezeichnet die persönliche Kommunikation wegen ihrer Komplexität als eine der effektivsten Kommunikationsmethoden, denn sie verbindet Interaktion, Information und Interpretation.

Im Unternehmen kommen ab und zu solche Ereignisse vor, die die persönliche Kommunikation verlangen. Beispielsweise wenn man die Lösung eines Problems vorstellen will, ist es immer besser eine Besprechung zu organisieren, um die Lösung gründlich zu beschreiben. Wenn man eine für die Mitarbeiter unliebsame Botschaft anzeigen muss und die Kooperation von ihnen fordert (z. B. bei einem neuen Projekt, das viele Überstunden fordert), ist es für die Mitarbeiter angenehmer, es persönlich zu hören, damit sie unmittelbar darauf reagieren könnten, bzw. die Fragen stellen oder es direkt behandeln könnten. Ein weiteres Beispiel für die Nutzung der persönlichen Kommunikation ist die Situation, wenn emotive Informationen mitgeteilt werden müssen (z. B. Arbeitsunfall, Kündigung oder Tod des Mitarbeiters), denn mithilfe der verbalen und nonverbalen Kommunikation kann man das Mitgefühl ausdrücken. (vgl. Mast, 2020, S. 305)

Die Unternehmen haben viele Formen der persönlichen Kommunikation zur Verfügung:

Events

Als sehr effektives Mittel der persönlichen Kommunikation bezeichnet man das „Event“ (vgl. Mast, 2020, S. 306). Häufig veranstalten die Unternehmen Events, um die Mitarbeiter mit einer motivierenden Botschaft zur besseren Arbeit zu ermutigen. Die Effektivität des Events liegt in der Interaktion zwischen dem Unternehmen und dem Mitarbeiter während des Veranstaltungsprogrammes. Ein anderer Vorteil des Events ist das authentische Erlebnis

von der Veranstaltung, das zur besseren Mitarbeiter-Unternehmen-Beziehung leiten kann. (vgl. Mast 2020, S. 306) Das Programm des Events kann sehr bunt sein. Die Aktivitäten können sich auf verschiedene Aspekte spezialisieren, z. B. die Kooperation der Mitarbeiter oder Team Building (Stärkung der Beziehungen in Mitarbeitergruppen).

Mitarbeitergespräch

Wenn die Vorgesetzten die Rückkoppelung (Feedback) von den Mitarbeitern hören wollen, veranstalten sie das Mitarbeitergespräch. (vgl. Mast, 2020, S. 306) Die Meinungen der Mitarbeiter sind sehr nützlich, damit sie auch zur Verbesserung der Arbeitsprozesse in der Firma beitragen können. Meistens sieht es in den Firmen so aus, dass Führungskräfte nur die Theorie kennen, aber die Praxis größtenteils unterschiedlich ist. Deshalb brauchen die Vorgesetzten die Informationen über den Lauf der Firma von den Mitarbeitern.

Auch das Briefing ist eine Art des Mitarbeitergesprächs. Die Briefings werden einberufen, wenn das Unternehmen etwas Neues einführen will. „[...] immer ist das Briefing die erste und wichtigste Informationsquelle, auf der alle weiteren Recherchearbeiten aufbauen.“ (vgl. Mast, 2020, S. 120) Hier bespricht man alle Erfordernisse, Bedingungen, Budget und andere wichtige Informationen zur Erreichung des Zieles.

Business Konferenzen

In Business Konferenzen treffen sich die Führungskräfte der Filialen einer Firma und diskutieren die Ergebnisse, Strategien und Ziele des Unternehmens. Die Führungskräfte übermitteln danach die Botschaften den Mitarbeitern. Die Business Konferenzen finden meistens einmal pro Jahr statt. (vgl. Mast, 2020, S. 306-307)

Town Hall Meetings

Mitarbeitersitzungen mit dem Ziel, den Mitarbeitern neue Strategien, oder Projekte vorzustellen, bezeichnet Mast (2020, S. 307) als „Town Hall Meetings“. Diese Versammlungen werden für das ganze Unternehmen oder nur für die einzelnen Abteilungen bestimmt.

3.2 Externe Unternehmenskommunikation

Die innerbetriebliche Kommunikation ist zwar wichtig für den gewünschten Erfolg des Unternehmens und für eine gute Atmosphäre in der Firma, aber die externe Unternehmenskommunikation ist auch sehr bedeutend und dient zur Repräsentation der Firma und als Informationsquelle der externen Stakeholder.

3.2.1 Öffentlichkeitsarbeit vs. Marketing

Um die richtige Funktion von externen Beziehungen kümmert sich die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations). „Vor allem Unternehmen [...] kommunizieren über die Öffentlichkeitsarbeit mit der Außenwelt. Dies kann über Medien, Veranstaltungen oder mit Hilfe von Marketing-Maßnahmen geschehen.“³³ (vgl. Kumperznatz, 2018) Jedes Unternehmen soll eine Abteilung haben, die sich direkt um die Beziehungen zur Öffentlichkeit kümmert und diese pflegt, um einen guten Ruf des Unternehmens aufrecht zu erhalten. Diese Abteilung muss nicht direkt in der Firma errichtet werden, man kann auch eine externe „PR Agentur“³⁴ heranziehen.

In der Unternehmenssphäre gibt es noch einen Bereich, der sich mit der Kundenkommunikation beschäftigt: das Marketing. Zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Marketing gibt es einige Unterschiede. Die Aufgabe der Öffentlichkeitsarbeit besteht in der Kommunikation mit der Gesellschaft und in der Pflege der Beziehungen zwischen dem Unternehmen und ihren externen Stakeholdern. Das Marketing spezialisiert sich auf die Vertriebsunterstützung z.B. mittels der Werbung.

3.2.2 Kommunikation mit externen Stakeholdern

Jede Stakeholder-Gruppe interessiert sich für einen anderen Aspekt des Unternehmens, weshalb man mit jedem von ihnen anders kommunizieren muss. Die Kunden haben Interesse an dem Kauf des Produktes und das Unternehmen muss dieses Vorhaben durch Werbung unterstützen. Die Investoren interessieren sich für die finanziellen Ergebnisse der Firma, damit sie sich entscheiden könnten, ob die Investition in gegebene Firma für sie gewinnbringend war. Den Investoren gewährt die Firma die Informationen entweder mittels des Jahresberichtes oder auf der Hauptversammlung. Die Lieferanten wollen die Bonität des Unternehmens kennen, damit sie sicher sein können, dass die Firma die gelieferte Ware bezahlen wird. Diese Informationen können die Lieferanten auch online im Jahresbericht des Unternehmens finden.

3.2.2.1 Kommunikation mit den Kunden und Medien Mix

Die externe Unternehmenskommunikation wird immer auf ausgewählte Zielgruppen angepasst, die man nach bestimmten Kriterien gliedern soll, um mit einer passenden

³³ Vgl. KUMPERNATZ, Celina. *Öffentlichkeitsarbeit – Das Sprachrohr zur Welt* [online]. URL: <https://karriere.unicum.de/berufsorientierung/berufsbilder/oeffentlichkeitsarbeit>

³⁴ Die Firma, die sich mit den Beziehungen zwischen dem Unternehmen und der Öffentlichkeit beschäftigt.

Werbung die Zielkunden zu fesseln. Beispielsweise (Mast, 2020, S. 107) kann man die Kunden nach demographischen (Geschlecht, Alter u.a.) oder geographischen Kriterien gliedern. Alle Aspekte der Werbung sollen dann der Zielgruppe angepasst werden, beispielsweise das Kommunikationsmedium, Aussehen, Anwendung der Wörter usw.

Bei der Propagation ist es immer wichtig, einen Medien-Mix zu schaffen und sich nicht nur auf ein Medium zu konzentrieren. Das Unternehmen muss immer mehrere Kommunikationsinstrumente auswählen, mittels deren kommuniziert er mit den Kunden.

„Ein guter Mix ist auf deine Zielgruppe abgestimmt. Umso besser du deinen Wunschkunden kennst, umso besser kannst du deinen Medienmix zusammenstellen.“³⁵ (Wingen, 2020) Z.

B. wenn sich das Unternehmen auf die Produkte für die Rentner spezialisiert, braucht er nicht Instagram oder Facebook benutzen, denn oftmals haben ältere Generationen keine Profile in sozialen Netzwerken. Deshalb sollte das Unternehmen in diesem Fall auf eine Publikation in Zeitschriften oder die Verwendung anderer Printmedien setzen.

Die Kundenkommunikation ist nicht nur für den Verkauf eines Produktes bedeutend. Das Unternehmen bemüht sich, die Kunden zu gewinnen und die langfristige Beziehung mit ihnen aufzubauen. (Mast, 2020, S. 320) Diese Beziehungen führen zu den treuen und zufriedenen Kunden, die eigene Erfahrungen gerne mit Familie, Verwandten und Freunden teilen. Auf Grund deren bekommt die Firma neue Kunden. Um die treuen Kunden zu behalten, führt die Firma speziell für sie die Sonderangebote und Treueprogramme ein.

³⁵ WINGEN, Lena. Wie sieht ein guter Medienmix aus?. Lena Wingen [online]. URL: <https://lenawingen.de/wie-sieht-ein-guter-medienmix-aus/>

4 PROTOKOLLE

Unter dem Begriff „Protokoll“ kann man mehrere Bedeutungen finden, aber diese Bachelorarbeit werde sich mit dem Protokoll aus der Besprechung (oder Verhandlung) beschäftigen. Die Besprechungsprotokolle (oder auch Verhandlungsberichte) stellen die schriftliche Form der innerbetrieblichen Kommunikation dar und beinhalten die besprochenen Themen, angewiesene Aufgaben und andere wichtige Informationen von einer Sitzung³⁶. Protokolle werden als eine Bestätigung von abgemachten Themen betrachtet, denn auf einer Versammlung werden sehr viele Themen diskutiert und schließlich ist man sich oft nicht mehr sicher, was wirklich abgemacht wurde. Die Protokolle müssen sehr präzise geschrieben werden, damit alle wichtigen Informationen, die auf der Versammlung diskutiert wurden, nicht verloren gehen.

In jeder Verhandlung muss ein Mitarbeiter für die Stelle des Protokollführers/Protokollanten bestimmt werden, der für den Eintrag aller Informationen verantwortlich ist. Der Protokollant muss informiert werden, wie er das Protokoll schreiben soll, und zwar sachlich, prägnant und neutral (ohne eigenen Bewertungen).³⁷

4.1 Funktion des Protokolls

Die Protokolle dienen dem Unternehmen hauptsächlich als ein schriftlicher Überblick des Geschehens in der Besprechung, aber abgesehen davon bieten die Protokolle dem Unternehmen viel mehr Funktionen. Man betrachtet die Protokolle als eine Erinnerungshilfe, um Informationen parat zu haben, die in der Versammlung besprochen wurden. Zusätzlich dienen sie auch den Mitarbeitern, die nicht an der Versammlung teilgenommen haben, als Informationsquelle. Weiters dient das Protokoll als eine Bestätigung über alle Vereinbarungen, die gemacht wurden..³⁸ (vgl. Ionos 2018) Das Schreiben eines Protokolls ist keine unnötige Pflicht. Nach der Verhandlung können sie den Mitarbeitern als Informationsquelle und als ein Kontrollmittel für die Erfüllung der gegebenen Aufgaben dienen. Deshalb sollte man die Protokolle nicht gleich nach der Versammlung archivieren, denn sie können die Arbeit enorm vereinfachen.

³⁶ In dieser Arbeit benutze ich die Bezeichnungen „Sitzung“ und „Verhandlung“ als Synonym für „Besprechung“.

³⁷ Ein Protokoll schreiben: Was ist zu beachten?. *Ionos* [online]. 2018. URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokoll-schreiben-was-ist-der-nutzen-was-ist-zu-beachten/>

³⁸ Protokollarten – Welche wird wann verwendet?. *Ionos* [online]. 2018. URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokollarten/>

4.2 Inhalt des Protokolls

Das Protokoll enthält viele bedeutende Informationen, aber nach Fleig (2019)³⁹ soll auf diese Aspekte großer Wert gelegt werden – Abstimmungen, Vorträge und Maßnahmen. Das heißt, dass wenn man in der Besprechung über eine Frage abstimmt, ist es wichtig, alle Stimmen (für Ja, Nein und Enthaltung) zu verzeichnen, denn alle Stimmen sind wertvoll. Wenn ein Vortrag in der Verhandlung stattfindet, soll das Protokoll ihn kurz umfassen und den Hauptgedanken beschreiben. Und schließlich, trotz des reichen Umfangs des Protokolls, ist es besser, wenn die Ergebnisse, Aufgaben und Maßnahmen auf den ersten Blick sichtbar sind. Um die Zeit des Suchens zu sparen, sollte man diese Angaben unterstreichen oder anders hervorheben.

Fleig (2019) hat 5 Fragen erstellt, die im Protokoll beantwortet werden sollen⁴⁰:

Wer-Frage

Die Wer-Frage fragt sich nach der Beteiligung der Verhandlung, deshalb soll im Protokoll angegeben werden, wer an dieser Verhandlung teilgenommen hat und wer abwesend war. Dadurch kann man feststellen, welche Mitarbeiter die Informationen dieser Besprechung bekommen haben. Deshalb sollen auch die Rollen der Mitarbeiter auf der Versammlung (Protokollant, Gast, Referent) verzeichnet werden.

Wann-Frage

Im Protokoll soll auch der Zeitraum der Veranstaltung und die Tagesordnung verzeichnet werden, da diese Informationen später hilfreich sein könnten. Daneben soll der Protokollant aufzeichnen, wer später gekommen oder wer früher gegangen ist. Diese Informationen können später als Beweis dienen, dass dieser Mitarbeiter einige Informationen nicht bekommen hat und deshalb konnte er z. B. eine Aufgabe nicht erfüllen.

Wo-Frage

Diese Frage dient meistens nur als allgemeine Information über den Veranstaltungsort, die vielleicht nachfolgend auch nutzbar sein könnte.

Warum-Frage

Die Antwort auf diese Frage soll das Besprechungsthema sein und sie soll den Grund und das Ziel dieser Besprechung erklären.

³⁹ FLEIG, Jürgen. So sind Protokolle aufgebaut. Business-wissen.de [online]. 2019. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/so-sind-protokolle-aufgebaut/>

⁴⁰ FLEIG, Jürgen. So sind Protokolle aufgebaut. Business-wissen.de [online]. 2019. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/so-sind-protokolle-aufgebaut/>

Wie-Frage

Diese Frage ist für das Protokoll nicht so bedeutend, aber man kann im Protokoll verzeichnen, ob eine besondere Methode in der Besprechung benutzt wurde (wie z.B. Abstimmung, Arbeit in kleinen Gruppen usw.).

Formale Angaben

Auch die allgemeinen Informationen über die Firma, Name des Besprechungsmoderators oder des Protokollanten soll man im Protokoll angeben.

4.3 Protokollarten

Das Unternehmen kann sich eine Protokollart auswählen, je nachdem wie umfassend das Protokoll sein sollte und welche Informationen für das Unternehmen bedeutend sind.

4.3.1 Vollprotokoll

Wenn die Firma wirklich alles aus der Versammlung schriftlich verzeichnen will, wählt sie das Vollprotokoll (oder auch Wortprotokoll). Das Vollprotokoll hält sehr präzise alle Wörter fest, die auf der Versammlung gesagt wurden. Beim Vollprotokoll werden nicht nur die Aussagen ihrer Autoren verzeichnet, sondern auch die Fragen und Bemerkungen aller anderen Teilnehmer. Eine sehr wichtige Eigenschaft des Vollprotokolles ist die Chronologie, denn die Einträge müssen genau in der gesagten Reihenfolge niedergeschrieben werden, damit die Diskussion nicht ihre Bedeutung verliert.⁴¹ (vgl. Ionos, 2018)

4.3.2 Ergebnisprotokoll

Das Ergebnisprotokoll (Kurzprotokoll) ist die kürzeste Möglichkeit, wie das Unternehmen das Geschehen in einer Versammlung zusammenfassen kann. Im Ergebnisprotokoll verzeichnet man nur die Ergebnisse, die in der Besprechung abgemacht wurden. Die Namen und die Chronologie sind hier nicht wichtig. Der Vorteil dieses Protokolls ist die Zeitersparnis.⁴² (vgl. Ionos 2018)

4.3.3 Verlaufsprotokoll

Das Verlaufsprotokoll (oder Gesprächs- oder Verhandlungsprotokoll) ist eine goldene Mitte zwischen sehr detailliertem Vollprotokoll und sehr beschränktem Ergebnisprotokoll. Im

⁴¹ Protokollarten – Welche wird wann verwendet?. *Ionos* [online]. 2018 URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokollarten/>

⁴² Ebd.

Verhandlungsprotokoll sind nicht alle gesprochenen Wörter festgehalten, sondern nur das Wesentliche: was wird diskutiert, welche Lösungsansätze gibt es und welches Ergebnis kann verzeichnet werden. Die Reihenfolge der Themen wird hier auch wegen der Verständlichkeit berücksichtigt.⁴³ (vgl. Ionos 2018)

Weiter kann man eine passende Protokollart nach dem Zeitpunkt, wann das Protokoll erstellt wird, auswählen. Man unterscheidet unter A-Priori-, Jetzt- und A-Posteriori-Protokoll. A-Priori-Protokoll (oder Vorausprotokoll) wird schon vor der Sitzung erstellt und dient als eine Sitzungsstruktur, die man behalten soll und nicht vom Thema abschweifen. Während der Sitzung erstellt man das Jetzt-Protokoll. Das bietet die höchste Genauigkeit an, denn alle wichtige Informationen werden festgehalten. Nach der Sitzung schreibt man das A-Posteriori-Protokoll (oder Gedächtnisprotokoll). Damit fasst man auswendig zusammen, was Wichtige in der Besprechung besprochen wurde.⁴⁴

⁴³ Protokollarten – Welche wird wann verwendet?. *Ionos* [online]. 2018 URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokollarten/>

⁴⁴ Ein Protokoll schreiben: Was ist zu beachten?. *Ionos* [online]. 2018. URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokoll-schreiben-was-ist-der-nutzen-was-ist-zu-beachten/>

II. PRAKTISCHER TEIL

5 EINLEITUNG ZUM PRAKTISCHEN TEIL

Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich im praktischen Teil mit der Analyse der vier erwähnten Besprechungsprotokolle von Siemens AG. Damit der Leser jedoch im Bilde ist, worüber es geht, sollen noch einige Informationen, die mit der Analyse verbunden sind, erklärt werden. Zuerst wird die Firma Siemens AG kurz vorgestellt, denn sie hat mir die Protokolle zur Analyse gewährt. Danach wird beschrieben, um welche Art des Verhandlungsprotokolls es sich bei den untersuchten Texten handelt. Daraufhin wurden die Protokollstruktur und die Angaben, die im Protokoll auszufüllen sind, auf einem vorbildlichen Protokoll demonstriert. Nachfolgend wurde die Analyse der angegebenen Protokolle von Siemens durchgeführt. Schließlich wurden die Ergebnisse der Analyse bewertet und die analysierten Protokolle wurden in Vergleich mit dem vorbildlichen Protokoll gesetzt.

Die Analyse besteht aus zwei Teilen, und zwar aus der Analyse der Struktur und der sprachlichen Merkmale. In der Strukturanalyse wurde die Protokollform im Allgemein geforscht – wie z. B. die Länge des Protokolls, in welchen Teil des Protokolls die einzelnen Angaben platziert wurden oder welche Tabellen sich dort befinden usw.

Nachfolgend wurde die Sprachanalyse durchgeführt, die sich auf die sprachlichen und linguistischen Mittel konzentriert. Es gibt einige Mittel, die häufig in den Protokollen verwendet wurden, z. B. kurze und unvollendete Sätze, Präsens, Nummern, Abkürzungen usw. Diese wurden in den analysierten Protokollen untersucht und es wurde beschrieben, warum sie überhaupt benutzt wurden.

6 SIEMENS AG

Wenn man „Siemens“ hört, stellt man darunter meistens nur die elektronische Geräte, wie z. B. Computer oder Handy, oder einige Haushaltgeräte vor. Nur wenige wissen, dass Siemens AG ein deutscher Konzern ist, der in mehreren Bereichen tätig ist: Industrie, Energie, Gesundheitswesen und Infrastruktur & Städte. Deswegen ist die Produktpalette dieses Unternehmens sehr breit. Heutzutage ist Siemens schon weltweit verbreitet, und zwar in 190 Länder. Der Gesamtanzahl der Mitarbeiter ist ca. 360 000 (Stand 2011). Im Jahr 2011 war der Umsatz der Firma ca. 73 515 Mrd. Euro.⁴⁵

6.1 Geschichte

Die Firma Siemens AG hat eine sehr lange Geschichte, die im Jahr 1847 mit der Entwicklung des Zeigertelegraphen anfing. Der Gründer der Firma Siemens AG war Ernst Werner von Siemens (1816-1892), der ebenfalls zusammen mit Johann Georg Halske die Telegraphen-Bauanstalt von Siemens & Halske in Berlin gründete. Nachfolgend entwickelte sich das Unternehmen schnell und mit der Produktion von Eisenbahnstrecken, Eisenbahnzügen und Glühlampen erweiterte es seine Produktpalette. Während des Zweiten Weltkrieges erlitt das Unternehmen große Verluste und diese schlechte Situation dauerte noch ein paar Jahre über. 1949 wurde der Hauptsitz der Firma von Berlin nach München verlagert. Im nächsten Jahren erweiterte sich die Produktion noch Mal auf Computer, Halbleiterbauelemente, Waschmaschine und Herzschrittmacher. 1997 wurden die erste GSM-Handys entwickelt.⁴⁶

6.2 Siemens in Tschechien

Bereits im Jahr 1869 hat Firma Siemens in die Glashütte in Harrachov ein Ofen für Glasschmelzen installiert. Ein bisschen später – im Jahr 1890 – hat sie dann erste Filiale geöffnet. Heutzutage befinden sich in Tschechien viele Filialen von Siemens und jede spezialisiert sich auf etwas anderes, z. B. in Mohelnice, Frenštát pod Radhoštěm und Drásov wurden die Elektromotoren hergestellt, in Brno wurden die Dampfturbine produziert, Produktion der Schalttechnik mit der Niederspannung befindet sich in Trutnov usw.⁴⁷ Die Unterlagen für diese Arbeit kommen jedoch von der Filiale in Ostrava.

⁴⁵ ELLRICH, Mirko, Kristian UHLENBROCK a Wiebke HEBOLD. Infoblatt Siemens AG [online]. URL: <https://www.klett.de/alias/1036900>

⁴⁶ Ebd.

⁴⁷ Siemens - Historie společnosti v českých zemích. Siemens [online]. URL: <https://historie.siemens.cz>

7 VERHANDLUNGSPROTOKOLL

In vielen Quellen kann man unter dem Begriff Verhandlungsprotokoll solche Definition finden: „Ein Verhandlungsprotokoll ist eine gerichtliche Niederschrift, in der grundsätzlich die mündliche Verhandlung sowie die Beweisaufnahme beurkundet werden.“⁴⁸ (JuraForum, 2022) Diese Definition beschreibt ein Verhandlungsprotokoll, das für die Festhaltung der Aussagen, die vor Gericht gesagt wurden, benutzt wird. Der Inhalt dieses Verhandlungsprotokolls ist nach § 160 ZPO gesetzlich definiert.

Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich jedoch mit der zweiten Bedeutung dieses Begriffs, und zwar mit dem Protokoll als mit dem Instrument der Kommunikation im Rahmen eines Unternehmens, das die Informationen aus Unternehmensbesprechungen, Briefings oder Beratungen zusammenfasst. Wie schon erwähnt, stellt das Verhandlungsprotokoll ein Informationsvermittler, der nicht jedes Wort aus der Verhandlung ausführlich aufnimmt, sondern nur die Grundgedanken und Auskünfte wie z.B. die Anwesenden, die Redner, Datum und Zeit der Protokollaufnahme und die Hauptthemen.

Meistens bedient sich jedes Unternehmen einer eigenen Protokollform, die zielgerichtet – inhaltlich und strukturell - dem Bedarf des Unternehmens entspricht. Es gibt jedoch auch Formblätter der Protokolle, die sich im Internet herunterladen lassen und dann einfach von dem Protokollführer ausgefüllt und gedruckt werden.

7.1 Struktur des Protokolls

Jedes Unternehmen hat eigene Gewohnheiten, was die Struktur betrifft, inhaltlich sind jedoch die Protokolle sehr ähnlich. Die Protokolle werden meistens folgendermaßen strukturiert – am Anfang stehen die allgemeinen Informationen über die Verhandlung, die Führung des Protokolls und die Anwesenheit und nachfolgend werden die Themen, Ziele, und Ergebnisse der Verhandlung verzeichnet. Die Reihenfolge der Themen und Diskussionen dazu ist im Verhandlungsprotokoll auch eingehalten.

Als Beispiel der Protokollstruktur habe ich folgende Vorlage des Verhandlungsprotokolls ausgewählt, siehe *Abb. 1* und *Abb. 2*. Anhand von diesen Musterprotokollen werde ich zeigen, welche Angaben sollen in angegebenen Spalten ausgefüllt werden sollen.

⁴⁸ Verhandlungsprotokoll. *JuraForum* [online]. 2022. URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/verhandlungsprotokoll>

Wie soll man die Angaben in *Abb. 1* ausfüllen:

Thema

Das Thema der Besprechung besagt dem Protokollleser, was in der Besprechung besprochen wurde. Das Thema soll immer ganz oben im Verhandlungsprotokoll stehen, da es immer auf den ersten Blick klar sein sollte, worum es sich in der Verhandlung gehandelt hat. Es wird meistens schon im Voraus angezeigt, welche Themen auf der Verhandlung besprochen werden. Von dem Thema entwickeln sich folgende Tagesordnungspunkte, die mit dem Thema irgendwie arbeiten (z. B. ein Antrag oder eine Abstimmung zu dem Thema).

Ort

Diese Angabe besagt, wo die Besprechung stattgefunden hat, bzw. in welchem Raum es stattgefunden hat. Wie schon erwähnt ist, ist diese Information nicht so maßgebend, da es mit dem Ergebnis der Verhandlung nichts zu tun hat.

Termin

Termin der Besprechung informiert den Leser, an welchem Tag die Vereinbarungen abgemacht wurden und somit wann sie in Kraft getreten sind. Diese Angabe informiert den Leser auch über die Relevanz und Aktualität der angegebenen Informationen.

Beginn und Ende (geplant und tatsächlich)

Zeit der Verhandlung könnte man auch ganz ausnahmsweise nutzen. Diese Zeitangabe konkretisiert den Zeitraum der Verhandlung und informiert, ob die geplante Zeit eingehalten wurde.

Ziele

Die Ziele der Verhandlung informieren, was man in der Besprechung diskutieren will und am Ende kann man sich anschauen, ob die Ziele erfüllt wurden. Beispielsweise wenn sich eine Abteilung vor der Verhandlung entscheidet, dass sie die Leitung über eine neue Technologie informieren will, aber am Ende stellt sie fest, dass man es nicht wegen der Zeit geschafft hat. In diesem Falle kann man es notieren und in der nächsten Besprechung dazu zurückgehen.

Teilnehmende mit Angaben zur Anwesenheitszeit und zur Rolle

Die Namen der anwesenden Mitarbeiter sollen verzeichnet werden, damit klar ist, wer den Inhalt der Besprechung gehört hat und wem die Informationen auszurichten ist. Daneben soll der Protokollführer auch die Rollen der Mitarbeiter auf der Besprechung (Moderator, Organisator usw.) und die Zeit, die sie in der Besprechung verbracht haben, verzeichnen.

Liste der einzelnen Anlagen, die am Ende beigefügt werden

Diese Information muss man angeben, damit der Leser informiert wird, welche Dokumente zu dem Verhandlungsprotokoll beigefügt werden, da auch die Anlagen bedeutende Informationen beinhalten. Man kann z. B. Verträge, Notizen und weitere Dokumentarte beifügen.

Leitung der Besprechung (Name, Abteilung)

Im Verhandlungsprotokoll soll auch der Name des Besprechungsmoderators erwähnt werden, damit die Mitarbeiter sich an ihn wegen der Rückkoppelung und weiterer Fragen wenden könnten.

Protokollführer (Name, Abteilung)

Man muss wissen, wer für die Führung des Protokolls zuständig ist. Falls man im Protokoll einige Unklarheit findet, kann man sich an den Protokollführer für die Erklärung wenden.

Datum der Erstellung des Protokolls

Das Erstellungsdatum soll gleich wie Datum der Besprechung sein, da das Protokoll direkt in der Besprechung erstellt werden soll. Aber in besonderen Fällen kann man das Verhandlungsprotokoll auch erst nach der Besprechung erstellen.

Unterschriften der Leitung und des Protokollführers

Die Leitung soll das Protokoll zuerst lesen, bevor sie es unterschreibt, denn mit der Unterschrift bestätigt sie, dass sie das Protokoll gelesen hat und dass es richtig ausgefüllt wurde. Der Protokollführer nimmt mit der Unterschrift die Verantwortlichkeit für die Richtigkeit der Angaben über.

Verteiler des Protokolls mit Teilnehmenden und weiteren Personen

Der Verteiler ist ein Mitarbeiter, der für die Distribution des Protokolls wie den abwesenden Mitarbeiter, als auch den anwesenden Mitarbeiter zuständig ist. Es muss jedoch nicht nur

Verlauf und Ergebnisse der Besprechung

Thema	Beiträge (wörtliche Wiedergabe, Stichpunkte, Zusammenfassungen, Ergebnisse)		
Top	ein Thema wird besprochen, aus dem sich Maßnahmen oder Aktivitäten ergeben		
Thema und die einzelnen Aspekte	Wer spricht? Was wird gesagt? Welche Probleme werden benannt? Was ist zu beachten? Welche Argumente werden angeführt? Welche Beispiele, Zahlen, Daten belegen diese? ...		
Beschluss:			
offene Punkte:			
Ergebnis / To-do:	was	wer	bis wann
Top	ein Antrag wird vorgestellt, diskutiert und am Ende wird abgestimmt		
Bericht / Antrag:	Wer stellt den Antrag vor? Worum geht es bei dem Antrag? Was sind die Hintergründe?		
Diskussion:	Wer spricht? Was wird gesagt? Was spricht dafür? Was spricht dagegen?		
Beschluss:			
offene Punkte:			
Formulierung des Antrags:	Antrag wortgetreu wiedergeben		
Ergebnis der Abstimmung:	Ja:	Nein:	Enthaltung:
Top	zu einem Thema wird ein Vortrag gehalten, Teilnehmer werden informiert		
Thema	Vorstellung des Themas und seiner Bedeutung sowie des Referenten		
Referat von: [Name]	Zusammenfassung der Inhalte und Aussagen; Hand-out ggf. als Anlage		
Diskussion:	Welche Fragen werden gestellt? Was wird diskutiert? Welche Schlussfolgerungen lassen sich ziehen? Was sind nächste Schritte?		
Abschluss			
nächste Besprechung:			

Abb. 2.: Protokollvorlage (2/2)

einen Verteiler für alle betroffene Mitarbeiter geben. Falls ein Mitarbeiter das Protokoll nicht erhält, kann er sich an den Verteiler wenden.

Welche Angaben sind in der *Abb. 2* auszufüllen:

Tagesordnungspunkte TOP 1, 2, ... (mit Thema, Beiträge, Inhalte der Diskussion, Anträge, Beschlüsse, offene Punkte, Ergebnisse oder To -dos)

Nach dem Thema der Diskussion soll man die einzelnen Tagesordnungspunkte verzeichnen, die besagen, was mit dem angegebenen Thema getan wird (z. B. Diskussion des Themas). Beispielsweise wenn ein Antrag zu dem Thema vorgestellt wird, diskutieren die Mitarbeiter die Vorteile und Nachteile dieses Antrags und am Ende wird abgestimmt, ob dieser Antrag angenommen wird. Man soll daneben ganz viele Angaben darüber verzeichnen, und sogar: „Wer stellt den Antrag vor? Worum geht es bei dem Antrag? Was sind die Hintergründe?“⁵⁰ (Fleig, 2023) Außerdem soll auch der Verlauf der Diskussion mit einzelnen Beiträgen und Namen der Beiträger aufgezeichnet werden. Dann sollte auch der Beschluss, wo man das Ergebnis der Abstimmung zusammenfasst und die offene Punkte verzeichnet werden.

Wenn ein Thema besprochen wurde, soll der Protokollant diese Angaben von dieser Besprechung festhalten: „Wer spricht? Was wird gesagt? Welche Probleme werden benannt? Was ist zu beachten? Welche Argumente werden angeführt? Welche Beispiele, Zahlen, Daten belegen diese?“⁵¹ (Fleig, 2023) In Kürze ist es wichtig das Thema, die Redner, Aufgaben, zuständige Mitarbeiter und Deadlines⁵² festzuhalten.

Oder wenn man den Mitarbeitern einige Informationen über ein Thema übermitteln will, kann man es mittels eines Vortrags vorstellen. Danach soll der Protokollführer im Protokoll eine Zusammenfassung des Präsentationinhaltes und der nachfolgenden Diskussion, die Namen der Redner und Autor aufzeichnen.⁵³ (Fleig, 2023)

Termin für die nächste Besprechung (bei Bedarf)

Zum Abschluss gehört außerhalb einer kurzen Zusammenfassung der Besprechungsergebnisse auch der Termin der nächsten Besprechung, falls er schon bekannt ist.

Anlagen als Kopie und Anhang

Als Anlage kann man beispielsweise diese Dokumente beifügen: Tagesordnung, Einladung, Teilnehmerliste, schriftliche Anträge oder Präsentationen, die in der Besprechung vorgetragen wurden.⁵⁴ (Fleig, 2023)

⁵⁰ FLEIG, Jürgen. So sind Protokolle aufgebaut. Business-wissen.de [online]. 2023. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/so-sind-protokolle-aufgebaut/>

⁵¹ Ebd.

⁵² Ein Zeitlimit, der man für Erfüllung einer Aufgabe bekommt.

⁵³ Ebd.

⁵⁴ Ebd.

7.2 Stilistische und linguistische Mittel im Protokoll

Bei der Protokollierung ist neben den verzeichneten Informationen auch die Weise des Protokollschreibens wichtig. Deshalb muss sich man auch für die stilistische und linguistische Mittel interessieren, denn diese Elemente beeinflussen die Verständlichkeit des Protokolls wesentlich. Nach Duden soll das Protokoll folgendermaßen stilistisch und linguistisch erstellt werden: „Ein Protokoll wird im Allgemeinen im Präsens abgefasst und beschränkt sich auf eine mehr oder weniger stark verkürzte Wiedergabe der Beiträge in indirekter Rede. Dabei sollte generell die Möglichkeitsform verwendet werden, im Normalfall der Konjunktiv I, gegebenenfalls auch der Konjunktiv II, falls der Konjunktiv I vom Indikativ nicht zu unterscheiden ist.“⁵⁵ (Duden, c2023) Davon kann abgeleitet werden, dass die wichtigsten stilistischen und linguistischen Mittel sind: indirekte Rede, kurze Sätze, Konjunktiv I und Präsens. Außerdem wurden beim Protokollschreiben auch viele andere Mittel verwendet, wobei die am häufigst verwendeten stilistischen und linguistischen Mittel sind:

- **Eindeutigkeit**

Man soll sich möglichst verständlich ausdrücken, deswegen sollen die angegebene Informationen nicht mehrdeutig oder unklar sein. Wenn man das Protokoll nach einiger Zeit liest, muss es möglich sein, dem Protokoll zu verstehen. Vom Protokoll muss beispielsweise klar sein, wer für die angegebenen Aufgaben zuständig ist oder was wirklich abgemacht wurde. Daneben soll man bei den mehrdeutigen Reden erklären, worum es sich darin handelt.

- **Direkte und indirekte Rede**

Die Beiträge der Mitarbeiter sind in der indirekten Rede zu verzeichnen, denn es vorteilhaft wegen der Platzersparnis ist. Mit der indirekten Rede hält man meistens die verkürzte Aussagen der Beteiligten oder nur ihre Grundgedanken fest.

- **Tempusformen (Zeitformen)**

Beim Protokollschreiben gibt es eine Interessantheit, und zwar die Unabhängigkeit des Tempus (oder Zeitform) des Protokolls von dem Zeitpunkt der Erstellung des Protokolls. Das heißt, dass man Präsens verwendet, trotzdem das Protokoll auch vor oder nach der Besprechung erstellt wird.

⁵⁵ Erstellen von Protokollen. Duden [online]. c2023. URL: <https://www.duden.de/sprachwissen/sprachratgeber/Protokolle>

- **Kurze und unvollendete Sätze**

Damit das Protokoll nicht so umfangreich ist, wird der Text in kürzeren Sätzen geschrieben. Deshalb verwendet man keine langen Satzverbindungen. Mit den kürzeren Sätzen erzielt man auch bessere Übersichtlichkeit. Ebenso die unvollendeten Sätze werden in den Protokollen häufig verwendet, denn man braucht nicht den ganzen Satz zu schreiben, sondern nur das Wichtige, um die Schwerpunkte der Aussage zu übermitteln (z. B. Absprache über die Urlaubstermine).

- **Abkürzungen**

Im Protokoll verwendet der Protokollant sehr oft auch einige Abkürzungen, um das Protokoll möglicherweise kurzer zu machen. Beispielsweise: *z. B.* (zum Beispiel), oder *usw.* (und so weiter). Es gibt jedoch einige Abkürzungen, die mehrere Bedeutungen haben, und wenn man nicht weiß, welche die richtige ist, kann es zur Bedeutungsverwechslung kommen. Beispielsweise die Abkürzung *u.a.* hat zwei Bedeutungen: 1. „unter anderem“ und 2. „und andere“. Die Bedeutungen wirken zwar ganz ähnlich, aber in einigen Fällen kann es zum Problem führen. Deshalb soll der Protokollant die Abkürzungen verwenden, die den anderen Mitarbeitern bekannt sind, oder am Ende kann er eine Liste der benutzten Abkürzungen beifügen, damit es klar ist, was diese bedeuten.

- **Nummern**

Ein Bestandteil des Protokolls sind die Nummern. Mit den Nummern kann man Menge, Kontonummer, Termine, Auftragsnummer, verschiedene finanzielle Ergebnisse usw. verzeichnen. Alle diese Angaben sind beim Protokollschreiben bedeutend, und deshalb ist ihre Nutzung hier häufiger als in anderer Korrespondenz.

- **Fachsprache**

Wie schon erwähnt ist die Fachsprache auch ein stilistisches Mittel, das im Protokoll verwendet wird. Die Fachsprache benutzt spezifische Fachwörter, die die Leute außerhalb der Branche meistens nicht kennen, um einige Arbeitsprozesse, Produkte, Materialien usw. zu bezeichnen.

8 ANALYSE DER ANGEGEBENEN PROTOKOLLEN

Die Protokolle, die in dieser Arbeit untersucht werden, stammen von der Firma Siemens AG. Es handelt sich um vier Protokolle, die üblicherweise in diesem Unternehmen verwendet werden. Es war ganz kompliziert, diese Dokumente von diesem Unternehmen zu gewinnen, da Informationen von den Besprechungen intern sind. Deshalb hat Siemens AG die geheimen Angaben aus den Protokollen gelöscht.

Die Verhandlungsprotokolle werden bei Siemens AG englisch benannt – „Minutes of Meetings“ – was eine Bezeichnung für Besprechungsprotokoll ist, darüber hinaus wird in Englisch auch die Protokollvorlage erstellt. Der Grund für die Nutzung der englischen Sprache ist die Tatsache, dass Siemens AG international tätiges Unternehmen ist und deshalb sollen die Protokolle allen Mitarbeitern verständlich sein.

Drei von angegebenen Protokollen haben ähnliche Struktur, aber das letzte Protokoll ist anders strukturiert. Trotzdem haben alle Protokolle ganz oben an der linken Seite das Logo der Firma Siemens AG und rechts (im Fall des letzten Protokolls – in der Mitte) steht eine Kennzeichnung des Protokolls, was eine Kombination von Buchstaben, Nummern oder vielleicht auch Abkürzungen ist. Darunter steht der englische Titel „Minutes of Meeting“ (Besprechungsprotokoll). Es folgen die allgemeinen Informationen über die Sitzung – Meeting (Zweck der Sitzung), Location (Veranstaltungsort, oder online Plattform, wo die Sitzung stattgefunden), Date (Termin der Sitzung), Author (Protokollführer), Duration (Dauer der Sitzung) und Agenda (Veranstaltungsprogramm). Nachfolgend wurde die Anwesenheitstabelle mit den Namen von Anwesenden und Abwesenden ausgefüllt. Schließlich werden alle Punkte, die in dieser Sitzung besprochen wurden, in einer Tabelle festgehalten. Die Tabelle wurde in vier Spalten gegliedert:

- „#“, wo man die Reihenfolge der besprochenen Themen aufzeichnet,
- „*Status/Action Items*“, wo man kurz zusammenfasst, was bei einigen Punkten besprochen wurde,
- „*Responsible*“, wo die Namen der für einige Aufgaben zuständigen Mitarbeiter verzeichnet wurden
- und „*Date*“, wo man verzeichnet, bis wann sollen die gestellte Aufgaben fertig sein.

Die einzelnen Protokolle unterscheiden sich voneinander durch die Sprache, die zur Ausfüllung des Protokolls verwendet wurde. Die Protokollvorlagen werden im Allgemein

in Englisch geschrieben, aber der Protokollant kann die Informationen von der Besprechung in Deutsch, Englisch oder Tschechisch verzeichnen.

8.1 Protokoll 1

SIEMENS

GSS GO DC-CZ

Minutes of Meeting

- Meeting: GBS P2P CZ PS GER 2 6
- Agenda: Organizational topics + USI: Organisatorische Themen + USI
- Date: 22.06.2022
- Location: M. Teams / 14:00 - 15:00 hod.
- Author: P.H.
- Duration: 1 hour

Participants	Absentee

Results / Open topics / Action Items Tracker

#	Status / Action Items	Responsible	Date
1.	USI Übersicht - aktuelle Ergebnisse	Info	22.06.2022
2.	Siemens Global Engagement Survey - Umfrage, aktuelle Ergebnisse	Info	22.06.2022
3.	Äussere Identität - Verlängerung der Zeit bis zum XX.XX.XXXX	Info	22.06.2022
4.	XXX Karte Lieferung - Übersicht: - XXXX XXXXX	Info	22.06.2022
5.	XXXX TOOL - XXXX LINK prüfen, Unterlagen speichern	Alle	22.06.2022

GSS-GO-DC-CZ
PRINTED
V1, 06/05/14

DOCUMENT IS UNCONTROLLED IF
on

Abb. 3.: Protokoll 1 (1/2)

SIEMENS

GSS GO DC-CZ

6.	Firmeneigentum - Regeln halten	Alle	22.06.2022
7.	Planung vom Urlaub - durchgehend im Jahr	Alle	22.06.2022
8.	Besuch vom Kunde: XXXX	Info	22.06.2022
9.	Austritt des Mitarbeiters - XXXX XXXX	Info	22.06.2022

8.1.1 Protokollstruktur

Dieses Protokoll besteht aus 2 Seiten und wie in anderen Protokollen, befinden sich im Kopf des Protokolls (Abb. 3.) allgemeine Angaben über die Besprechung. Darunter steht die Tabelle mit Anwesenden („Participants“) und Abwesenden („Absentee“). Im Gegenteil zum letzten Protokoll (Abb. 9.-10.) beinhaltet dieses Protokoll keine Erläuterung zum farbigen Anstreichen des Textes und direkt unter der Anwesenheitstabelle steht die Ergebnistabelle, wo die besprochenen Themen und Ergebnisse von der Besprechung verzeichnet wurden.

8.1.2 Verwendete sprachliche und linguistische Mittel

Die Protokollvorlage wurde wie bei übrigen Protokollen in Englisch erstellt, aber die Ergebnistabelle wurde Deutsch ausgefüllt. Die Anforderung, das Protokoll möglicherweise kürzest zu erstellen, ist in diesem Protokoll erfüllt, denn alle Informationen kurz aber verständlich verzeichnet wurden. Das ist jedoch der Grund, warum die Struktur- und Sprachanalyse hier kompliziert ist, denn die Informationen sind hier wirklich sehr einfach verzeichnet.

Die für das Protokoll spezifische und in dem theoretischen Teil erwähnten Mittel, wie z. B. direkte und indirekte Rede, Tempusformen, Nummern oder Fachsprache sind in diesem Protokoll nicht beinhaltet, oder wurden durch „XXX“ ersetzt.

- **Eindeutigkeit**

Denn das Protokoll beinhaltet fast keine unbekanntenen Abkürzungen oder Fachwörter, sind die Besprechungspunkte ganz eindeutig und gut verständlich. Obwohl es besser wäre, wenn die Punkte der Ergebnistabelle ein bisschen detaillierter ausgefüllt wären, denn momentan bekommt man davon nicht so viele Informationen.

- **Tempusformen**

Beispiel: „XXXX LINK prüfen, Unterlagen speichern“ (Abb. 3.)

Die Verben wurden in diesem Protokoll nicht konjugiert, weil die richtigen vollen Sätze hier nicht benutzt wurden und anstatt deren wurden nur die Infinitive verwendet.

- **Kurze und unvollendete Sätze**

Beispiel: „Planung vom Urlaub – durchgehend im Jahr“ (Abb. 4.)

Es ist unnötig die ganzen Sätze zu benutzen, wenn der Punkt auch ohne ihnen gut verständlich ist. Dieser Punkt könnte auch so lauten: *Urlaub wird durchgehend im Jahr geplant*. Aber die Fassung vom Protokoll ist einfacher und übersichtlicher.

- **Abkürzungen**

Beispiel: „*Meeting: GBS P2P CZ PS GER 2 6*“ (Abb. 3.)

In diesem Protokoll wurden nicht so viele Abkürzungen verwendet, aber die von diesem angeführten Beispiel sind Leuten außerhalb der Firma unbekannt. Deshalb hat mir ein Mitarbeiter von Siemens diese Erklärung von den Abkürzungen geleistet:

- „*GBS*“ = Global Business Services = ein Team von Siemens, der sich mit Global Business Services beschäftigt
- „*P2P*“ = Purchase-To-Pay = eine Abteilung, die sich mit dem Einkauf und der Verrechnung der Rechnungen beschäftigt
- „*CZ*“ = Czech Republic = Bezeichnung des Landes, in dem die Filiale tätig ist
- „*PS*“ = Project Services
- „*GER*“ = Germany
- „*2 6*“ = Bezeichnung für die Reihenfolge des Teams

Hier kann man sehen, dass es sich lohnt, die Abkürzungen beim Protokollschreiben zu verwenden, weil man damit sehr viel Platz erspart. Wenn die Informationen in der ganzen Fassung verzeichnet würden, wäre das Protokoll zu lang und nicht so übersichtlich.

8.2 Protokoll 2

SIEMENS

GBS P2P CZ PS GER 2

Minutes of Meeting

- Meeting: Optimization Workshop SI/DI (FA, GL/CR, O2C, MD, P2P)
- Agenda:
- Date: 20.10.2021
- Location: MS Teams
- Author: xxx
- Duration: 9-12

Participants		Participants
xxx		

Presented slides / agenda:

Results / Open topics / Action Items Tracker

#	Status / Action Items	Responsible	Zwischenstand (September)
	Fixed Assets		
1.	PC1 Versicherung (ARE 7038) – derzeit manuelle Bearbeitung Meeting einplanen: Hr. xxx, Hr. yyy, Hr. zzz, Hr. uuu, Fr. kkk 20.10.: <i>offen, zu P2 produktiv zu setzten – Hr. xx</i>	xxx	Meeting erfolgte – in der Pipeline von Hr. xxx
2.	SBO Konten – Konten nicht richtig eingestellt für KST-Versetzung, Feuerversicherung, manuelle Umbuchung in GL (L327 auf L32626 einstellen), kein Ticket eröffnet Meeting einplanen: Hr. xxx, Hr. yyy, Hr. zzz, Hr. uuu, Fr. kkk 20.10.: <i>offen, zu P2 produktiv zu setzen – Hr. xxx</i>		Meeting erfolgte – in der Pipeline von Hr. xxx
3.	RIC Kontrolle für Bestellungen ab 25k EUR, in dem SAP wird jedoch der Betrag ohne die Angabe der Währung kontrolliert Anschauen mit Manfred Eichenmüller 20.10.: <i>offen, CR 3.2.5.2-1, C070502</i>		

Abb. 5.: Protokoll 2 (1/3)

SIEMENS

GBS P2P CZ PS GER 2

4.	FAM Tool (Inventory Tool) – hilfreich für die Zukunft, FAM Anbindung unter SHERPA gesetzt. Evaluierung ob zusätzliche AREn noch vor Sherpa 20.10.: 7412 nächste geplante Anbindung, Analyse (Mengengerüst – Überträge, Abgänge, Kostenstellenversetzungen) vorbereiten – 7412 (Hr. yyy), 7039 (Hr. vvv)		
5.	Abwicklung von Überträgen im Konzern – aufwendig, Thema für Handlungsbedarf		On hold
6.	Anlagen in Bau. Hier sollte in diversen Systemen der Prozess hinterfragt werden. 20.10. Absprache mit K.Z., R.W.		
7.	Wiederkehrende Auswertungen (EY, Inventur) Absprache mit J.N.		
8.	Kein Programm für Massenänderung vorhanden Besprechung in dem Meeting zu den Themen Pkt. 1 und Pkt. 2 20.10.: offen, EU Namensraum als mögliche Lösung		Meeting erfolgte – in der Pipeline von Hr. xxx
	GL und GR Themen – Neuer Pkt. 37 am Ende des Protokolls		
9.	7039, 7038: automatische Umbuchung der 4881* und 4883* Konten > Musterlösung von der 4168 wird übernommen 20.10.: in Klärung 7039 (7038 nach der Implementierung bei 7039)		With Mr. A., GBS testing for 7039, 7038 can follow after 7039 set up successfully
10.	7039, 7038: automatische WERE-Umbuchung > Musterlösung von der 4168 wird übernommen 20.10.: F.19 Transaktion, läuft automatisch im SmartClose (muss noch in 7038 ergänzt werden)		With Mr. A., GBS testing for 7039, 7038 can follow after 7039 set up successfully
11.	Esprit (7039) > Implementierung vom automatischen Durchlauf der Validierung (bereits in Klärung) 20.10.: in Klärung		Mr. A.
13.	7411: RIC Outsourcing anpassen – GBS wird seit GJ22 für die WERE Kontobearbeitung zuständig 20.10.: Kontrolle bei CF R 7 implementiert		Erledigt
14.	7411: SD Rechnungen – Automatisierungslösung steht zur Verfügung zur Implementierung, Anmahnen der Kollegen in Business 20.10.: Hr. D.J. jetzt für das Thema zuständig (GBS hat diese Aufgaben zurück gegeben)		Erledigt
	D2C – Account Receivables – Neuer Pkt. 38 am Ende des Protokolls		
15.	Automatisierter Mahnlauf > Automatisierung der Vorbereitung und Startes des Mahnlaufs. Prüfen welche Tätigkeiten werden manuell		Analysis provided by GBS to Mrs. D.

SIEMENS

GBS P2P CZ PS GER 2

	bearbeitet bevor die Mahnungen rausgehen (z.B. Ausgleich von Gutschriften) 20.10. zentrale Lösung bei der DI IT in Arbeit		(meeting next week with her)
16.	Drucken und Versenden der ausländischen Mahnungen in Deutschland möglich (7411 und 7412).		Erfolgt
17.	7039 FinCis Anbindung (Hypovereinsbank). Das Konto wird vor allem für personelle Zahlungen, kreditorischen Zahlungen benutzt, Kundenzahlungen nur wenige im Monat. Prüfen, ob es Sinn macht das Konto anzubinden bzw. ob das Konto geschlossen werden soll.		On hold
18.	7719 FinCis und FEBA Anbindung > Kostenfrage, rechnet sich nicht aus, negatives Business Case		Erfolgt
19.	4168 Anbindung an FinCis, Angebot wird bis Ende Juli vorbereitet (Hr. Fus). Die meisten Kunden sind ICC, entsteht die Frage ob es sich finanziell lohnt. Business Case rechnen. Alternativen besprechen. 20.10.: offen, Klärung bei Hr. F.		
	MasterData		
20.	Genehmigung einkaufseitig in PEGA Tool > viele Genehmiger möchten wg. ESN oder Lokalität nicht die Anforderungen genehmigen. Fr. Weber nimmt sich das Thema an. GBS soll auch aktiv werden und den Einkauf zu diesem Thema ansprechen. 20.10.: Tabelle der aktuellen Genehmiger steht zur Verfügung, AutoApproval - zurückgestellt		21.9. 2 hrs workshop planed
21.	Initieren von Anforderungen in PEGA Tool > Schulungsbedarf. Frau W. nimmt sich das Thema an. GBS soll auch aktiv werden und den Einkauf zu diesem Thema ansprechen. 20.10. Es wird 3 Schulungstermine im neuen GJ geben		21.9. 2 hrs workshop planed Erfolgt
	P2P - Account Payables		
25.	7441/DNP: Automatisches Generieren von Rechnungsformularen für Kürzungen – Transaktion, ZRMP, IT Thema mit Herrn P.		Erfolgt
33.	Zahlsperrn 7411: Analyse der Gründe für die Zahlsperrre 20.10. Bsp. senden, separtes Meeting zu dem Thema einplanen		offen

8.2.1 Protokollstruktur

Verhandlungsprotokoll Nr. 3 (von *Abb. 7.-9.*) ist im Gegenteil zu anderen lang, denn es besteht aus 3 Seiten und beinhaltet 33 Punkte des Verhandlungsprogrammes. Auf der *Abb. 7.* befinden sich die allgemeinen Informationen über die Besprechung. Wie schon erwähnt, sind alle allgemeinen Angaben in diesem Protokoll (*Abb. 7.*) gleich wie in vorigen zwei Protokollvorlagen. Jedoch befinden sich einige Unterschiede von übrigen Protokollvorlagen hier, und zwar der Anwesenheitstabelle, die hier anstatt für die Namen von Anwesenden und Abwesenden, nur den Anwesenden bestimmt ist. Author, Agenda und Anwesende („Participants“) wurden von diesem Protokoll gelöscht.

Der Inhalt der Tabelle wurde in diese Themenkreise gegliedert:

- „Fixed Assets“ (Punkte 1.-8.)
- „GL und CR Themen – Neuer Pkt. 37 am Ende des Protokolls“ (Punkte 9.-14.)
- „O2C – Account Receivables – Neuer Pkt. 38 am Ende des Protokolls“ (Punkte 15.-19.)
- „MasterData“ (Punkte 20.-21.)
- „P2P – Account Payables“ (Punkte 25. und 33.)

8.2.2 Verwendete stilistische und linguistische Mittel

Schon auf den ersten Blick ist es sichtbar, dass dieses Protokoll nicht nur länger als die übrigen Protokolle ist, aber auch detaillierter als die andere. Jeder Punkt ist hier ausführlich beschrieben, was günstig für die Leser des Protokolls ist, denn sie bekommen viele Informationen von diesem Protokoll.

In diesem Protokoll wurden diese stilistische und linguistische Mittel verwendet:

- **Tempusformen**

Beispiel:

19. „[...] Die meisten Kunden sind ICC, entsteht die Frage, ob es sich finanziell lohnt. [...]“ (*Abb. 7.*)

In diesem Protokoll wurde meistens Präsens (z.B. *entsteht, lohnt sich*) verwendet. Das ist ein Standardtempus, das am häufigsten verwendet wird.

- **Unvollendete Sätze**

Beispiel:

25. „7441/DNP: *Automatisches Generieren von Rechnungsformularen für Kürzungen – Transaktion, ZRMP, IT Thema mit Herrn P.*“ (Abb. 7.)

„*Automatisches Generieren von Rechnungsformularen für Kürzungen*“ würde in der vollen Fassung so lauten: „Die Rechnungsformulare für Kürzungen werden automatisch generiert.“ Die unvollendeten Sätze benutzt man in solchen Fällen, wenn der ganze Satz unnötig ist, denn der unvollendete Satz alle bedeutende Erfordernisse, die notwendig zum Verstehen sind, beinhaltet. In diesem Beispiel kam es zu Substantivierung des Verbs *generieren* in *das Generieren*.

- **Abkürzungen**

Beispiel:

20. „*Genehmigung einkaufseitig in PEGA Tool > viele Genehmiger möchten wg. ESN oder Lokalität nicht die Anforderungen. genehmigen. Fr. Weber nimmt sich das Thema an. GBS soll auch aktiv werden und den Einkauf zu diesem Thema ansprechen*“ (Abb. 7.)

In diesem Protokoll benutzt man sowohl allgemein bekannte Abkürzungen („*Fr.*“ als Frau und „*wg.*“ als wegen), als auch interne Abkürzungen („*ESN*“ oder „*GBS*“). Die Erklärung von den internen Abkürzungen habe ich auch von dem Siemens Mitarbeiter bekommen.

- „*ESN*“ = Einkaufs-Schlüssel-Nummer = der Siemens interne Klassifizierungsschlüssel für Materialien und Konzerntransaktionen

- „*GBS*“ = Global Business Services

- **Fachsprache**

Beispiel:

3. „*RIC Kontrolle für Bestellungen ab 25k EUR, in dem SAP wird jedoch der Betrag ohne die Angabe der Währung kontrolliert [...]*“ (Abb. 5.)

Zu der Fachsprache gehören nicht nur die Bezeichnungen für Arbeitsprozesse (z. B. *RIC Kontrolle*), Produkte, Werkzeuge usw., aber auch Namen der Systeme, die innerhalb der Branche benutzt werden (z. B. *SAP* oder *PEGA Tool*). In diesem Punkt wurden auch die Wörter aus Wirtschaftssprache benutzt – *Betrag*, *Währung*, *Business* usw.

- **Nummern**

Beispiel:

10. „7038, 7038 automatische WERE-Umbuchung Musterlösung von der 4168 wird übernommen

20.10: F.19 Transaktion, läuft automatisch im SmartClose (muss noch in 7038 ergänzt werden)“ (Abb. 6.)

Die Nummern werden sehr oft im Protokoll verwendet, denn viele Angaben (z.B. Menge, Kundennummer, Kontonummer usw.) werden mit der Nummer verzeichnet. In diesem Fall verwendet man die Nummern um die Termine und wahrscheinlich die Auftragsnummern auszudrücken.

- **Zeichen**

Beispiel:

18. „7719 FinCis und FEBA Anbindung > Kostenfrage, rechnet sich nicht aus, negatives Business Case“ (Abb. 7.)

Die Zeichen wurden in diesem Protokoll anstatt Wörter genutzt, weil es kürzer und bildhafter ist. In diesem Fall kann der Zeichen besagen, dass die „Kostenfrage“ aus „7719 FinCis und FEBA Anbindung“ entsteht.

- **Substantivierung vom Verb**

Beispiele:

11. „[...] Implementierung vom automatischen Durchlauf[...]“ (Abb. 6.)

21. „Initieren von Anforderungen in PEGA Tool [...]“ (Abb. 7.)

Die Substantivierung vom Verb tritt in diesem Protokoll sehr häufig auf, denn es eine wichtige Rolle spielt. Ebenfalls wie die Abkürzungen hat dieser linguistischen Mittel die Funktion, die Sätze übersichtlicher zu machen. Beispielsweise wenn man das erste Beispiel in der ganzen Fassung schreiben soll, würde es so lauten: „[...] Der automatische Durchlauf wurde implementiert [...]“. Die Variante mit dem substantivierten Verb ist verständlicher und übersichtlicher und daneben auch ein bisschen kürzer.

- **Imperativ**

Beispiel:

19. „ [...] *Business Case* rechnen. *Alternativen* besprechen. [...]“ (Abb. 7.)

Der Imperativ wurde in diesem Protokoll verwendet, um die Aufgaben, die zum Erfüllen sind, zu verzeichnen. Später werden diese Aufgaben wahrscheinlich einigen Mitarbeitern oder Abteilungen zum Erfüllen vergeben.

8.3 Protokoll 3

SIEMENS GBS P2P CZ AP GER2 5

intern

Týmový meeting

Name XXXXX
 Location, Country OSR P,CZECH REP.
 Company name Siemens s.r.o.
 Telephone +420 XXX XXX XXX
 E-mail xy@siemens.com
 Date 19.10.2022

Účastníci:

Nepřítomni:

Agenda

Nr.	Téma	To do
1		Všichni/TL/XY
2		Všichni/TL/XY
3		Všichni/TL/XY
4		Všichni/TL/XY
5		Všichni/TL/XY
6		Všichni/TL/XY
7	Dotazy:	Všichni/TL/XY

Abb. 8.: Protokoll 3

Das Protokoll Nr. 3 (*Abb. 8*) unterscheidet sich von anderen durch die Struktur und Sprache. Im Gegenteil zu anderen hat dieses Protokoll einfachere Struktur und die Schablone ist sowohl in Englisch als auch in Tschechisch abgefasst. Leider beinhaltete dieses Protokoll betriebsinterne Angaben, die gelöscht wurden, und deshalb ist die sprachliche Analyse nicht möglich. Trotzdem könnte man zumindest die Protokollstruktur forschen.

Dieses Protokoll ist ein bisschen anders aufgebaut als die vorigen Protokolle, jedoch der Protokollinhalt ist fast gleich. In der linken Ecke steht das Logo des Unternehmens und daneben steht die Kennzeichnung des Protokolls. In der rechten Ecke dann steht das Wort „intern“, was bedeutet, dass dieses Protokoll nur für die Leute innerhalb der Firma bestimmt ist. Darunter steht „Týmový meeting“, was bedeutet „Teambesprechung“ und darunter kann man verstehen, dass diese Besprechung nicht für das ganze Unternehmen, sondern nur für eine Gruppe der Mitarbeiter bestimmt war. Rechts davon stehen die privaten Kontaktangaben (Name, Telefon und E-Mail), die dem Protokollführer oder einer anderen für diese Besprechung zuständigen Person gehören und die wurden auch gelöscht. Jedoch Location (Ort), Company name (Unternehmensname) und Date (Datum) wurden behalten. In der Mitte steht eine Liste mit „Účastníci a Nepřítomní“ (Anwesende und Abwesende), wo man die Namen der Anwesenden und Abwesenden verzeichnet. Schließlich steht die Agenda, wo man Reihenfolge der Themen („Nr.“), die besprochene Themen („Téma“) und Aufgaben, die davon abgeleitet wurden („To do“), festhält. In der letzten Zeile der Tabelle steht „Dotazy“, wo man die Fragen zu den Themen aufzeichnen kann.

SIEMENS

GBS P2P CZ ES 1

Presented slides / agenda:

Results / Open topics / Action Items Tracker

#	Status / Action Items	Responsible	Date
1.	COVID actual status - Office attendance		
2.	K.M.will join from 1.11. our Team		
3.	My Mall -latest update by Z. - shop on behalf functionality		
4.	Technical issues ongoing eith 2nd GID		
5.	Unit support other topics - business as usual, DI still Kurzarbeit		

8.4.1 Protokollstruktur

Das erste Protokoll von Siemens (*Abb. 3.-4.*) besteht aus 2 Seiten und ist in Englisch abgefasst. Das bedeutet, dass dieses Protokoll nicht direkt Gegenstand der Analyse ist, denn diese Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der deutschen Fassung der Verhandlungsprotokolle. Aber trotzdem habe ich dieses Protokoll in die Arbeit eingegliedert, denn man kann hier ein bisschen unterschiedliche Struktur von anderen Protokollen beobachten und es gibt hier auch einige sprachliche und linguistische Mittel zu analysieren. Wie schon erwähnt, werden auf der ersten Seite (*Abb. 3.*) die allgemeinen Informationen über die Besprechung aufgezeichnet und zusätzlich wurde hier auch die Agenda mit vier Besprechungsthemen abgefasst. Dann wurde die Anwesenheitstabelle erstellt.

Im Gegenteil zu anderen Protokollen enthält dieses Protokoll auch eine Erläuterung, die erklärt, was einzelne farbige Anstreichen in der Ergebnistabelle bedeuten.

- grün markiert man, wenn die Aufgabe erledigt wurde
- gelb markiert man, wenn die Aufgabe noch im Gange ist, aber ist noch nicht erledigt
- rot markiert man, wenn die Aufgabe nicht erledigt wurde

Auf der zweiten Seite (*Abb. 4.*) befindet sich die Tabelle mit 5 Besprechungspunkten.

8.4.2 Verwendete sprachliche und linguistische Mittel

Dieses Protokoll enthält nur 5 Besprechungspunkte, die dazu sehr wortkarg sind, und deswegen wurden hier fast keine sprachliche oder linguistische Mittel eingefügt.

- **Eindeutigkeit**

Die Informationen in diesem Protokoll sind eindeutig, denn das Protokoll sehr einfach geschrieben ist. In diesem Fall gibt es keinen Platz für die Mehrdeutigkeit.

- **Tempusformen**

Einziges Tempus, das in diesem Protokoll verwendet wurde, ist Futur: „K.M. will join from 1.11. our Team“, was bedeutet: K.M. wird unser Team ab 1.11 beitreten.

- **Abkürzungen**

Ein Paar Abkürzungen befinden sich in diesem Protokoll auch. Beispielsweise „Z.“ und „K.M.“, was wahrscheinlich die Namensinitialen sind und „GID“, was eine interne Abkürzung ist.

9 ZUSAMMENFASSUNG DER ANALYSE

Im praktischen Teil wurden vier Verhandlungsprotokolle von Siemens AG analysiert. Die Analyse besteht aus zwei Teilen: Struktur- und Sprachanalyse.

In der Strukturanalyse wurde untersucht, wie die Protokolle aufgebaut wurden und wo die einzelnen Angaben platziert wurden (z. B. die allgemeinen Angaben über die Besprechung befinden sich im Kopf des Protokolls). Dann wurden die einzelnen Bestandteile des Protokolls erforscht (z. B. die Anwesenheitstabelle oder Besprechungspunkte-Tabelle).

Die analysierten Protokolle von Siemens AG sind sehr einfach und übersichtlich erstellt. Sie beinhalten alle wichtigen Informationen, die man von der Besprechung festhalten soll – allgemeine Informationen über die Besprechung, Anwesenheitstabelle und Besprechungspunkte-Tabelle. Obwohl jedes Protokoll ein bisschen anders aufgebaut wurde, beinhalten sie sehr ähnliche Angaben.

Die Sprachanalyse beschäftigt sich mit der sprachlichen Seite des Protokolls und forscht, welche sprachliche Merkmale hier verwendet wurden.

SCHLUSSBETRACHTUNG

In dieser Bachelorarbeit habe ich mich mit der innerbetrieblichen Kommunikation und den Verhandlungsprotokollen beschäftigt. Das Ziel dieser Arbeit bestand darin, die Protokolle bzw. die Texte von einem realen Unternehmen zu erforschen, diese zu analysieren und zu bewerten, ob sie genug informativ und übersichtlich sind. In diesem Zusammenhang legte ich großen Wert auf die linguistischen Mittel, die gerade diese Kürze und Verständlichkeit garantieren.

Im theoretischen Teil habe ich mich mit der Definition anderen wichtigen Begriffen befasst, die mit den Besprechungsprotokollen zusammenhängen – Kommunikation im Allgemeinen, Fachsprache, Innerbetriebliche Kommunikation, Textsorte, Protokoll usw. – weil diese Informationen zum besseren Verständnis des Themas beitragen.

Im praktischen Teil habe ich kurz die Firma Siemens AG vorgestellt und das Verhandlungsprotokoll definiert. Nachfolgend wurden einzelne Bestandteile des Verhandlungsprotokolls, Weise der Erfüllung und sprachliche Merkmale behandelt. Nach diesen allgemeinen Informationen folgt die strukturelle und sprachliche Analyse von den vier Verhandlungsprotokollen von Siemens AG. Es wurde dort analysiert, welche Angaben und sprachliche Merkmale dort enthalten sind und auf welche Weise das Protokoll aufgebaut ist. In der Realität werden die Protokolle nicht so präzise wie in dem Vorbild ausgefüllt. Das ist letztendlich für das Unternehmen günstiger, denn es beinhaltet keine unnötigen Informationen und es ist übersichtlicher.

Die verwendeten Abkürzungen in den analysierten Protokollen sind den Leuten außerhalb der Firma nicht so gut verständlich und es wurde keine Abkürzungsliste zu den Protokollen beigefügt, die dem Leser die Abkürzungen erklären könnte. Deswegen musste ich mich an einen Mitarbeiter von der Siemens Filiale Ostrava wenden, der mir einige Siemens interne Abkürzungen von den Protokollen erklärt hat. Ohne seine Hilfe wäre es wirklich unmöglich die Bedeutungen der Abkürzungen zu entschlüsseln. Man kann jedoch davon ausgehen, dass alle Abkürzungen intern auflösbar und verständlich sind.

Die Erwerbung der Protokolle war eine sehr komplizierte Aufgabe, denn die Verhandlungsprotokolle sind eine Art der internen Kommunikation und meistens enthalten sie die rein internen Informationen. Deswegen bin ich sehr froh, dass die Firma Siemens AG so hilfsbereit war, mir die Verhandlungsprotokolle für Analyse zur Verfügung zu stellen.

LITERATURVERZEICHNIS

- [1] BUHLMANN, Rosemarie und Anneliese FEARNs. *Handbuch des Fachsprachenunterrichts*. Tübingen: Narr, 2000. ISBN 3-8233-4965-1.
- [2] ENGELHARDT, Kristin. *Interne Kommunikation mit digitalen Medien*. Wien: Springer Gabler, 2020. ISBN 978-3-658-31492-7.
- [3] HOFFMANN, Lothar. *Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung*. Berlin: Akademie-Verlag, 1976.
- [4] MAST, Claudia. *Unternehmenskommunikation*. 8., überarbeitete Auflage. München: UVK Verlag, 2020. ISBN 9783825254803.
- [5] ROELCKE, Thorsten. *Fachsprachen*. 2. Aufl. Berlin: Erich Smids, 2005. ISBN 3 503 07938 6.
- [6] SCHICK, Siegfried. *Interne Unternehmenskommunikation: Strategie entwickeln, Strukturen schaffen, Prozesse steuern*. 5. Aufl. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, 2014. ISBN 978-3-7910-3361-7.
- [7] SIEKMEIER, Susanne. *Professionelle Korrespondenz: Moderne Geschäftsbriefe und E-Mails mit Wirkung*. Göttingen: BusinessVillage, 2012. ISBN 978-3-86980-199-5.

ONLINE QUELLEN

- [8] BRETSCHNEIDER, Jan. *Was ist Fachsprache - Definition, Beispiel und Probleme* [online]. URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/fachsprache> [Stand: 2023-03-22].
- [9] BRETSCHNEIDER, Jan. *Wie funktioniert Kommunikation? - Definition und Beispiele* [online]. URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/kommunikation> [Stand: 2023-01-16].
- [10] DANNERS, Gabriele. *Nonverbal, paraverbal und verbal – die drei Ebenen der Kommunikation* [online]. URL: <https://www.gabrieledanners.com/coaching/nonverbal-paraverbal-und-verbal-die-drei-ebenen-der-kommunikation/> [Stand: 2023-01-16].
- [11] EDIGER, Natalie. *Verbale Kommunikation und ihre Veränderung* [online]. URL: <https://cleverclipstudios.com/de-ch/blog/wie-sich-die-verbale-kommunikation-veraendert-hat/> [Stand: 2023-01-16].
- [12] *Ein Protokoll schreiben: Was ist zu beachten?. Ionos* [online]. 2018. URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokoll-schreiben-was-ist-der-nutzen-was-ist-zu-beachten/> [Stand: 2023-04-0].
- [13] ELLRICH, Mirko, Kristian UHLENBROCK a Wiebke HEBOLD. *Infoblatt Siemens AG* [online]. URL: <https://www.klett.de/alias/1036900> [Stand: 2023-04-25].
- [14] *Erstellen von Protokollen. Duden* [online]. c2023. URL: <https://www.duden.de/sprachwissen/sprachratgeber/Protokolle> [Stand: 2023-04-0].
- [15] FISCHER, Carolin. *Stakeholder: Grundlagen, Strategien und Beispiele* [online]. 2022 URL: <https://www.onpulsion.de/68815/stakeholder/> [Stand: 2023-03-17].
- [16] FLEIG, Jürgen. *Protokollführung: Wofür braucht es ein Protokoll?* [online]. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/protokoll-fuehren-tipps-fuer-die-protokollfuehrung-in-unternehmen/> [Stand: 2023-02-26].
- [17] FLEIG, Jürgen. *So sind Protokolle aufgebaut. Business-wissen.de* [online]. 2019. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/so-sind-protokolle-aufgebaut/> [Stand: 2023-03-20].
- [18] FLEIG, Jürgen. *So sind Protokolle aufgebaut. Business-wissen.de* [online]. 2023. URL: <https://www.business-wissen.de/hb/so-sind-protokolle-aufgebaut/> [Stand: 2023-03-22].
- [19] HARRIS, Yvonne. *WAS IST EIN INTRANET? DER VOLLSTÄNDIGE LEITFADEN* [online]. 2023 URL: <https://powell-software.com/de/resources/blog/was-ist-intranet/> [Stand: 2023-03-01].
- [20] *Kommunikationsformen. In: Valamis* [online]. URL: <https://www.valamis.com/de/hub/kommunikationsformen> [Stand: 2023-01-16].
- [21] KUMPERNATZ, Celina. *Öffentlichkeitsarbeit – Das Sprachrohr zur Welt* [online]. 2018. URL: <https://karriere.unicum.de/berufsorientierung/berufsbilder/oeffentlichkeitsarbeit> [Stand: 2023-03-17].
- [22] OTTENSMEYER, Joanna. *Die Mitarbeiterbefragung – warum sie so wichtig ist und worauf ihr dabei achten solltet* [online]. URL: <https://haiilo.com/de/blog/mitarbeiterbefragung/> [Stand: 2023-02-26].

- [23] Protokollarten – Welche wird wann verwendet?. *Ionos* [online]. 2018. URL: <https://www.ionos.de/startupguide/produktivitaet/protokollarten/> [Stand: 2023-03-20].
- [24] SCHRÖDER, Topsy. *Protokollarten – Ein Überblick für Ihre Meetings* [online]. c2023. URL: <https://www.meetinn.de/knowledgebase/protokollarten/> [Stand: 2023-03-20].
- [25] Siemens - Historie společnosti v českých zemích. *Siemens* [online]. URL: <https://historie.siemens.cz> [Stand. 2023-04-25].
- [26] SPARDEL, Luisa. Interne Kommunikation: Ein Leitfaden für Unternehmen [online]. URL: <https://recruitee.com/de-artikel/interne-kommunikation> [Stand: 2023-02-26].
- [27] THOMSEN, Dorothee. Interne Kommunikation: Instrumente für eine erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation [online]. URL: <https://haiilo.com/de/blog/interne-kommunikation-instrumente/> [Stand: 2023-02-26].
- [28] Verhandlungsprotokoll. *JuraForum* [online]. 2022. URL: <https://www.juraforum.de/lexikon/verhandlungsprotokoll> [Stand: 2023-03-27].
- [29] WATZLAWICK, Paul, Janet H. BEAVIN a Don D. JACKSON. *Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien*. New York: W. W. Norton & Company, 1967. ISBN 978-3-456-85745-9. In: GEIPEL, Maria. 5 Axiome Watzlawick [online]. URL: <https://www.br.de/alphalernen/faccher/deutsch/3-paul-watzlawick-axiome100.html> [Stand: 2023-01-20].
- [30] WECK, Saskia. Paraverbale Kommunikation: So überzeugst du im Job! [online]. URL: <https://www.hermoney.de/job-karriere/paraverbale-kommunikation/> [Stand: 2023-01-16].
- [31] WINGEN, Lena. Wie sieht ein guter Medienmix aus?. *Lena Wingen* [online]. URL: <https://lenawingen.de/wie-sieht-ein-guter-medienmix-aus/> [Stand. 2023-03-01].

SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. beziehungsweise

ca. circa

ebd. ebenda

S. Seite

u.a. und andere

usw. und so weiter

Vgl. Vergleiche

z. B. zum Beispiel

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<i>Abb. 1.: Protokollvorlage (1/2)</i>	38
<i>Abb. 2.: Protokollvorlage (2/2)</i>	41
<i>Abb. 3.: Protokoll 1 (1/2)</i>	47
<i>Abb. 4.: Protokoll 1 (2/2)</i>	48
<i>Abb. 5.: Protokoll 2 (1/3)</i>	51
<i>Abb. 6.: Protokoll 2 (2/3)</i>	52
<i>Abb. 7.: Protokoll 2 (3/3)</i>	53
<i>Abb. 8.: Protokoll 3</i>	58
<i>Abb. 9.: Protokoll 4 (1/2)</i>	60
<i>Abb. 10.: Protokoll 4 (2/2)</i>	61

