

„Psychologie von Risiko und Vertrauen“ – Zusammenfassung aus dem Lehrbuch

Kapitel 9 – Vertrauen in der internen Kommunikation von Organisationen

- Innerhalb von Organisationen kommt dem Vertrauen der Mitarbeitenden *in* interne Kommunikation und dem Vertrauen *durch* interne Kommunikation große Bedeutung zu.
- Interne Kommunikation lässt sich in das zentral gesteuerte Kommunikationsmanagement und die Arbeits- und Aufgabenkommunikation in einer Organisation unterscheiden.
- Die Dimensionen von Vertrauen beziehen sich darauf, welche Leistungen die Mitarbeitenden von den Vertrauensobjekten in einer Organisation (z. B. Management) erwarten.
- Vertrauenswürdigkeit bezieht sich auf die Gründe, warum die Mitarbeitenden jemandem Vertrauen schenken oder eben kein Vertrauen schenken.
- Vertrauensbeziehungen in Organisationen bestehen aus interpersonellem Vertrauen und aus Systemvertrauen. Eine besondere Rolle spielt das Vertrauen der Mitarbeitenden in das (Top-)Management.
- Die interne Kommunikation ist in Organisationen ein wichtiger Vertrauensvermittler. Sie kann das Vertrauen der Mitarbeitenden in das Management stärken. Hierfür ist es notwendig, dass die Mitarbeitenden wiederum der internen Kommunikation selbst vertrauen.
- Die Mitarbeitenden vertrauen der internen Kommunikation, wenn sie für Orientierung sorgt. Dafür muss sie die aus ihrer Sicht passenden Themen aufgreifen, die angemessenen Informationen bereitstellen, Informationen und Fakten richtig beschreiben sowie hilfreiche und adäquate Bewertungen geben.
- Vertrauen durch interne Kommunikation entsteht durch mitarbeiterorientierte und professionelle, zentral gesteuerte Kommunikation sowie durch Orientierung schaffende und dialogorientierte Kommunikation des Top-Managements und der Führungskräfte.
- Vertrauensbildendes internes Kommunikationsmanagement verbessert die gegenseitige Wahrnehmung von Management und Mitarbeitenden, ermöglicht den Mitarbeitenden Zugang zur Unternehmensleitung, stärkt das Wir-Gefühl und betont die gemeinsame Verantwortung von Mitarbeitenden, Führungskräften und Topmanagement.