

Neuausrichtung der strategischen Kommunikation – zwischen Krisen, AI und Purpose

Dr. Albena Björck
Dozentin, Forscherin und Beraterin
Strategisches Management und Kommunikation

T: +41 76 516 64 51
ab@onbirchtree.com

Freitag, 5. Juli 2023

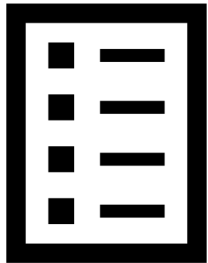
Über mich



Dr. oec. HSG Albena Björck
Dozentin (HSLU, MAZ, ZHAW, Stanford)

ab@onbirchtree.com

- Strategisches Management, Purpose Excellence und International Business (ZHAW)
- Interne und Change Communication, Strategische Kommunikation, Health Communication (Hochschule Luzern, MAZ)
- Human-centered design, business development and communication (GEDI-Stanford)
- Expertin der Innosuisse
- Founding & Executive Member International Risk and Crisis Communication Association (based in USA)
- Program Chair SIG Strategic Management an der European Academy of Management
- 20+ Jahre Erfahrung im Business Development, strategischer und Krisenkommunikation, International Business.



Die Herausforderungen

Definition der strategischen Kommunikation im Laufe der Zeit

Die strategische Kommunikation ist der Plan für den Aufbau, Pflege und Bewertung der Beziehungen einer Organisation zu ihren Anspruchsgruppen.

Gestern



Heute



Corona-Pandemie beschleunigte die digitale Transformation, KI bringt eine neue, unbekannte Geschwindigkeit mit sich

dhz Deutsche Handwerks Zeitung

Corona-Krise beschleunigt Digitalisierung im Handwerk - dhz ...

Studie der Deutschen Telekom Corona-Krise beschleunigt Digitalisierung im Handwerk. Viele Handwerksbetriebe können im Lockdown nicht ...
vor 2 Wochen



Handelsblatt

Finanzmarkt: „Revolutionärer Wandel“ – Coronakrise beschleunigt Digitalisierung des Anleihehandels

... „Revolutionärer Wandel“ – Coronakrise beschleunigt Digitalisierung ... aber er hat sich seit dem Ausbruch von Corona deutlich beschleunigt.
vor 6 Tagen



PR-Journal

Meinungsbarometer B2B-Journalismus: Corona beschleunigt Digitalisierung des Fachjournalismus

Medien. Meinungsbarometer B2B-Journalismus: Corona beschleunigt Digitalisierung des Fachjournalismus.
vor 1 Monat

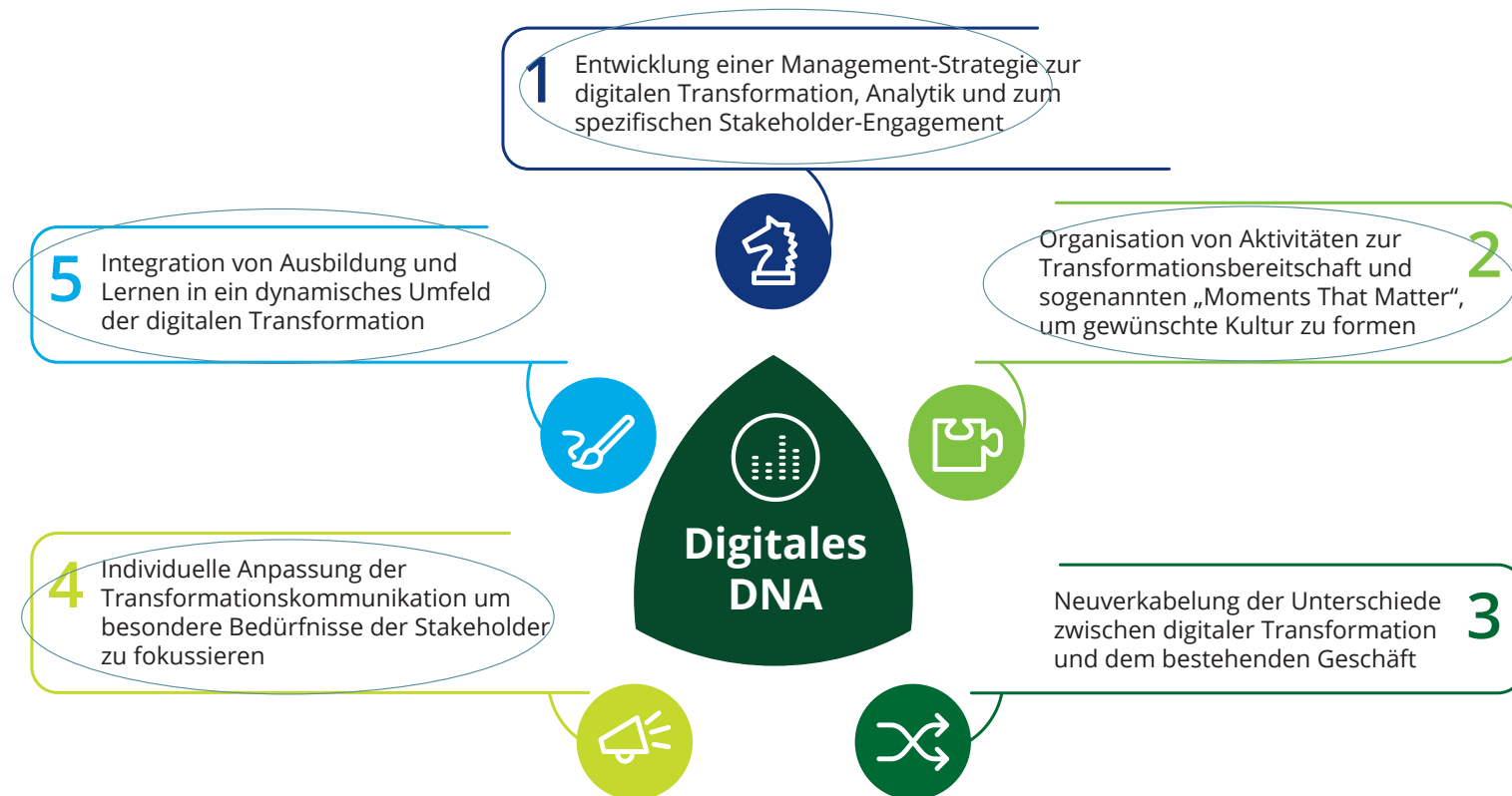


GASTKOMMENTAR

Die zermalmende Macht des KI-Konformismus – Chat-GPT ist eine trojanische Bombe

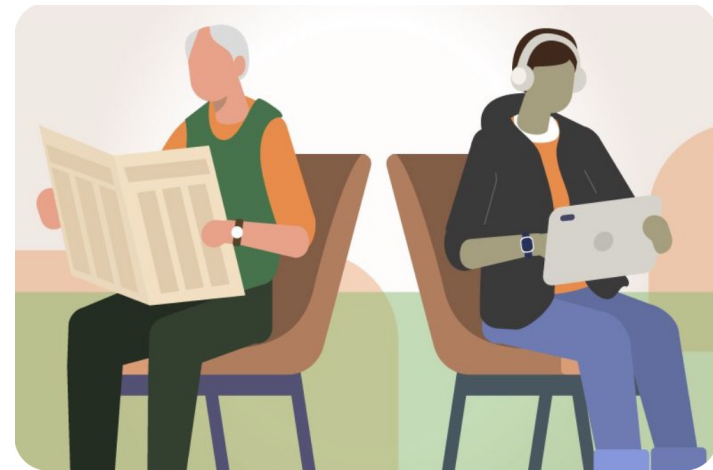
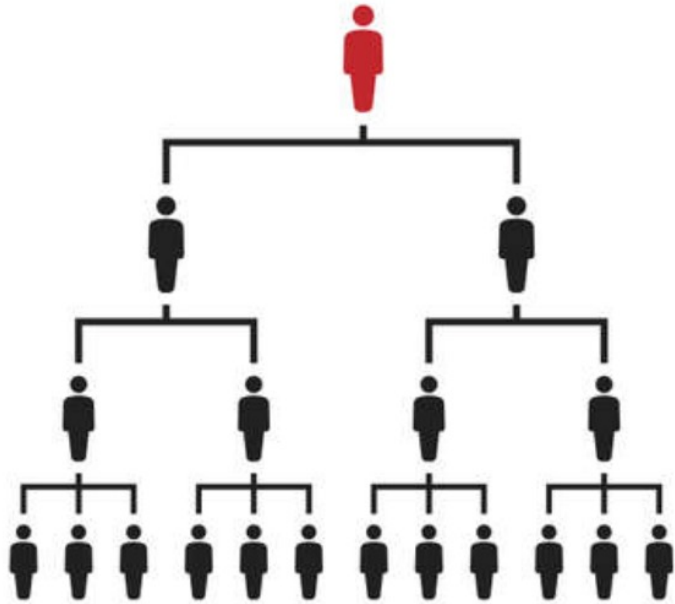
Es darf gerätselt werden, was uns mit der neusten Generation von KI bevorsteht. Diese arbeitet ähnlich wie das menschliche Gehirn und mit unbeschränkter Rechenleistung. Indes kann von echter Kreativität keine Rede sein. Dem Prinzip des Neuen wird der Garaus gemacht.

Digitale Transformation stellt neue Anforderungen an die strategische Kommunikation



Quelle: Deloitte, Digitale Zukunftsfähigkeit Schweiz

Mehrheit der Unternehmen kommunizieren Top Down und berücksichtigen nicht Generationenunterschiede.



Quelle: Björck & Guhl, 2023.

Neue «hybride» Arbeitswelten...

...haben zahlreiche Vorteile wie Flexibilität, Zeitgewinn, gestiegene Produktivität, Effizienz und digitale Kompetenzen,

aber auch

Nachteile wie fehlende Spontaneität, Identitätsverlust, mangelnde Abgrenzung, geschwächte Unternehmenskultur geführt.

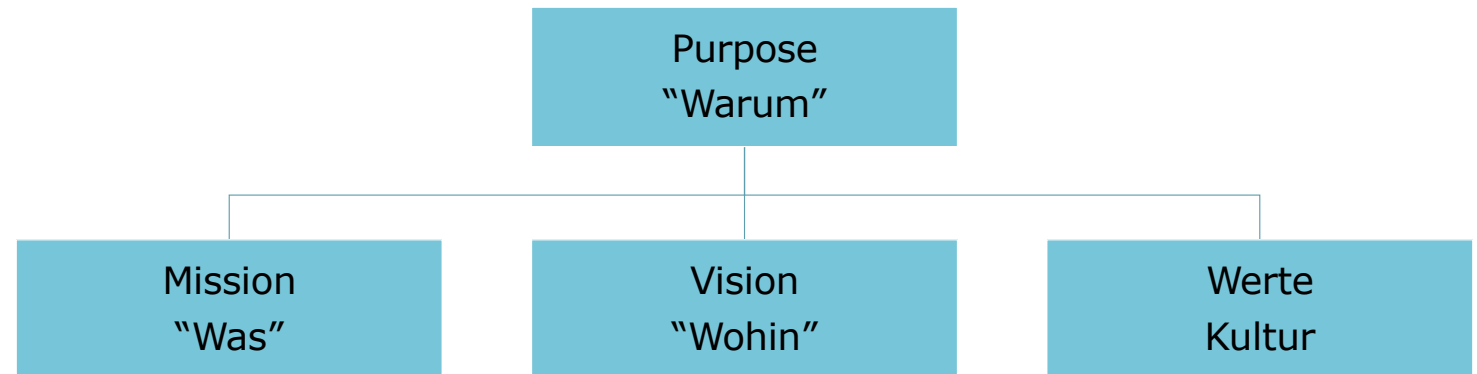
Blick |

Tipps, wenn man das Grossraumbüro mit dem Esstisch tauscht

**Das hilft gegen
Einsamkeit im
Homeoffice**

Die «neu entdeckte» Rolle von Purpose als Werte-Kompass und vereinender Existenzgrund, dennoch den meisten Organisationen fehlt es an explizite Purpose Definition und Umsetzung.

Purpose = im Deutschen „Zweck“, aber auch „Absicht“, „Ambition“, „Ziel“, „Funktion“ oder „Sinn“



Krisenkommunikation ist Alltag auch nach der Covid-Krise.

Energie: Bundesrat genehmigt Krisenstab für Energiemangellage

Bern, 30.09.2022 - Am 30. September 2022 hat der Bundesrat genehmigt, der zum Einsatz gelangt, sollte es in der Schweiz beim Strom zu einer Mangellage kommen. Dieser würde die Krisenorganisation erweitern. Es wird ein Single Point of Contact als Kontaktstelle für die Kantone und die von den Massnahmen betroffenen Wirtschaftssektoren eingerichtet.



Hackerangriff weitete sich aus

Neben dem Bund sind auch die SBB und die Aargauer Kantonsverwaltung vom Datenklau betroffen.

Mirko Plüss · 10.06.2023, 21:45 Uhr

Hören Merken Drucken Teilen

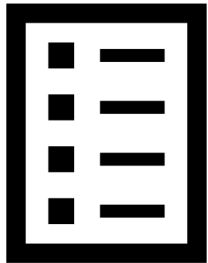


Herausforderungen für die strategische Kommunikation



Schlüsselrolle
der
Strategischen
Kommunikation

- **Krisenkommunikation = Change Kommunikation = Wissens-Kommunikation = Identitäts-Kommunikation:** Definition und Übersetzung des Organisations-**Purpose** und Gestaltung einer Purpose-orientierten Organisation.
- **Stakeholder Engagement:** Dialogmöglichkeiten schaffen und laufender Austausch mit allen Stakeholdern, insbesondere internen Stakeholdern. Zentraler strategischer Erfolgsfaktor.
- **Risiko- und Krisenkommunikation:** Einstellung auf Krisen und Veränderungen als Prävention.



Thesen zur Neuausrichtung

These 1: Strategische Kommunikation ist ein strategisches Stakeholder Engagement Management - vom operativen Top-Down Planung und hin zum strategischen Prozess.

Traditionelle Top-Down Planung



Strategischer Prozess



These 2: Strategische Kommunikation übersetzt den Purpose einer Organisation in greifbare Ziele und Projekte gegenüber allen Stakeholdern

Drei Dimensionen für den Erfolg der strategischen Purpose-Kommunikation bei Clariant:

- Orientierung: Der Purpose dient als Leitstern für alle zentralen Entscheidungen
- Tradition: Intensive Beschäftigung mit den etablierten Werten, Identitäten und Visionen
- Sprache: Zielgruppengerechte und moderne Formulierungen



Quelle: Dr. Kai Rolker, Head Corporate Communication, Clariant, 2023

These 3: Strategische Kommunikation bietet in der Zielgruppenorientierung eine Balance zwischen Standardisierung und Flexibilität an.

Standardisierung

- Unternehmensziele, Strategie, Purpose, Werte.
- Kommunikationsstandards – Klarheit, Transparenz und Orientierung an die Organisationsziele.



Flexibilität

- Botschaften, Tonalität, Kanäle und Formen.
- Koordination von Teams aus unterschiedlichen Generationen und Kulturen (Kontext Veränderungen).

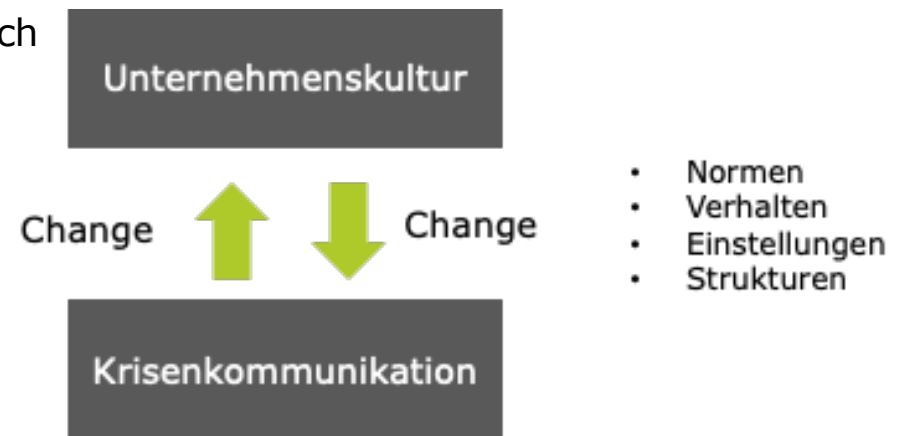
Strategische Kommunikation ist die Plattform für Diskussion, Verhandlung und gemeinsame Lösungen.

Quelle: Björck & Guhl, 2023.

These 4: Strategische Kommunikation ist Krisenkommunikation und Veränderungskommunikation zugleich

- Krisenkommunikation hat eigene Logik und Struktur, da in einer kritischen Situation Zeitdruck und psychologischen Faktoren eine grosse Rolle spielen.
- Krisenkommunikation ist für die Bewältigung einer Krise entscheidend und IMMER Teil des Krisenmanagements.
- Die Krise ist immer mit einem Veränderungsprozess verbunden.
- Krisenkommunikation ist durch Werte beeinflusst aber auch die Krisenkommunikation kann die Werte formen.

- Sprachregelungen
- Form
- Tonalität



These 5: KI verändert die Inhalte, Form und Geschwindigkeit der operativen Kommunikation, und macht strategische Kommunikation anspruchsvoller.

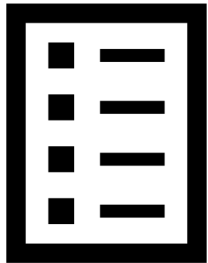
- Mehr Effektivität und Zielgruppenorientierung
- Mehr Effizienz bei Routineaufgaben.
- Schnelle Skalierung von Standards.
- Hoher Bedarf an Kreativität, Authentizität und neue Perspektiven
- Hoher Wert der emotionalen Mensch-zu-Mensch-Kommunikation und der kritischen Reflexion und Auseinandersetzung.



These 6: Vielfältige Managementaufgaben als strategischer Kommunikator

- Ich kenne die Herausforderungen der digitalen Transformation und kann diese kommunikativ begleiten.
- Ich kommuniziere über **Risiken** und **sensibilisiere** auf Veränderungen.
- Ich gestalte die **Purpose- und Identitätskommunikation** (nach INNEN und AUSSEN).
- Ich kenne die unterschiedlichen **Anspruchsgruppen** und ihre Bedürfnisse in Bezug auf Inhalte, Tonalität und Instrumente und gestalte strategisch ihr Engagement.
- Ich **begleite** kommunikativ die Organisation in jedem Schritt der Veränderung auch in Bezug auf die neue «hybride Arbeitswelt».
- Ich nutze meine **Schlüsselstellung** in der Organisation, um die Bewältigung von Krisen zu ermöglichen.
- Ich arbeite stets an meine **fachlichen, technologischen und sozialen Kompetenzen**.

HSLU



Diskussion

Ist die Aufteilung in Top-Management-, Marketing-, Unternehmens-, interne Kommunikation etc. noch zeitgemäss?

Ist unsere Management- und Kommunikations-Ausbildung zeitgemäss?

Wie können Organisationen noch besser kommunizieren?