

Manifest der Kommunikation

# Der Mensch

*als Bindeglied im Kontext  
der spartenübergreifenden  
Kommunikation*

Jana Steinmetz  
jana.steinmetz@unisg.ch  
www.mcm.unisg.ch

11.05.2011



# Der Mensch...

ist ein Kunde

1

oder er ist ein Mitarbeiter

1

oder er ist beides.

2

# Kommunikation soll

1.

...in dem Mitarbeiter und dem Kunden den Menschen sehen und diesem dienen.

# Der Mensch...ist sozial

*Sinn/Motivation*

*gemeinsame Werte  
und Visionen*



*Mitarbeiter=  
interner Kunde*

*Kunde*

*Leistungs-  
versprechen/Marke*



Vertrauen, Wertschätzung,  
Kooperationen



Kompetenzen, Freiräume,  
Veränderungsbereitschaft



Leistungsbereitschaft und  
Changeability

Vertrauen, Wertschätzung,  
Kooperationen



Hoher Customer Value

# Kommunikation soll

2.

...dem sozialen Bedürfnis der Menschen dienen.

Märkte bestehen aus  
Menschen.

Märkte sind von  
Mensch zu Mensch  
vernetzt.



# Kommunikation soll

3.

...Menschen vernetzen.

# Der Mensch...

ist Teil verschiedener Kulturen, die zusammenhängen.

Die Digitalisierung verändert die gesellschaftlich kulturelle Basis der Menschen.



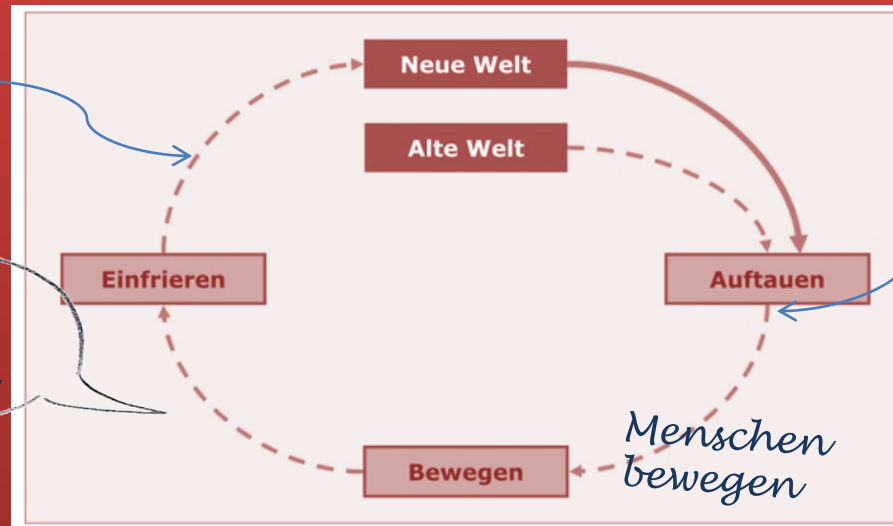
# Kommunikation soll

4.

...dem Menschen helfen, seine Kultur zu verstehen und zu hinterfragen.

# Der Mensch...

ist Teil einer  
gesellschaftlichen  
Evolution

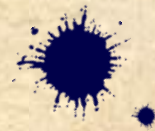


*Beständigkeit für  
den Menschen*

*Handeln des  
Menschen  
intensivieren*

*Dem Menschen  
Orientierung  
schaffen*

Quelle: Lewin: 3-Phasen-Modell



# Kommunikation soll

5.

...dem Menschen helfen, sich zu orientieren und zu verändern.

# Der Mensch...



denkt vor  
denkt mit  
denkt um.

"The illeterate of the 21st Century will not be those who cannot read and write, but those who cannot learn, unlearn and relearn."

Alvin Toffler, Futurist

# Kommunikation soll

6.

...den Horizont des Menschen erweitern.