

Inhalt

Geleitwort	13
Vorwort	15
0. Einleitung	17
1. Betriebswirtschaftlicher Forschungskontext	21
1.1 Theorierahmen	21
1.1.1 Interdisziplinarität	21
1.1.2 Methodenverständnis	23
1.2 Die wissenschaftliche Thematisierung der zwischenmenschlichen Kommunikation	30
1.2.1 Kurzüberblick zum Forschungsstand	30
1.2.2 Kommunikationssystem und Kommunikationsstruktur	40
1.2.3 Ein pragmatisches Kommunikationskriterium: Verständlichkeit ..	46
1.2.4 Ausgewählte Beispiele theoretischer Konzepte	48
1.2.5 Kommunikation in Gruppenprozessen der Entscheidungsfindung und Problemlösung	57
1.2.6 Ein traditionelles Kommunikationsmedium: Das Telefon	64
1.3 Schwerpunkte des betrieblichen Kommunikationsmanagements	70
1.3.1 Kommunikation als Instrument des Marketings	71
1.3.2 Corporate Identity und Öffentlichkeitsarbeit	74
1.3.3 Interorganisatorische Kommunikationspolitik	78
1.3.4 Innerbetriebliches Kommunikationsmanagement	82
1.3.5 Strategisches Informationsmanagement	84
1.4 Zur Fixierung der betrieblichen Kommunikation auf die Vorstellung der Transmission	88
<i>Exkurs I: Einige soziale Wirkungen verstärkter Technisierung</i>	<i>93</i>
2. Kommunikation als Symbolvermittlung	100
2.1 Symbolvermittlung in der Organisation	100
2.2 Kommunikation aus personalwirtschaftlicher Sicht	103
2.2.1 Das Kommunikationsverhalten von Managern	105
2.2.2 Das Konzept der Symbolischen Führung	108
2.2.3 Kommunikation in der hierarchischen Dyade	112
2.3 Der autokommunikative Prozeß des Organisierens	116
2.4 Kommunikation von Werten im Rahmen der Unternehmenskultur	121
2.5 Artefakte als dingliche Kommunikation	127
<i>Exkurs II: Sprache und Wissen in der Alltagswelt als phänomenologische Konstruktion der Wirklichkeit</i>	<i>132</i>
3. Kommunikation als idealisierter Dialog	140
3.1 Theorie des kommunikativen Handelns nach Habermas	140
3.1.1 Lebenswelt - Arbeitswelt	141
3.1.2 Die "ideale Sprechsituation"	145

3.2	Methode des praktischen Diskurses	148
3.3	Postulat der Verständigungsorientierung	154
3.4	Kritik und weiterführende Überlegungen	157
<i>Exkurs III: Bemerkungen zu Luhmanns Systemtheorie</i>		164
4.	Kommunikation in der Dualität von Struktur	170
4.1	Relationale Kommunikation nach Veil	170
4.2	Mikropolitik und Regel-Ressourcen-Komplexe	174
4.3	Das Dualitätsmodell	177
4.4	Einzelheiten der Handlungstheorie Giddens'	184
4.5	Zur weiteren Vorgehensweise	190
<i>Exkurs IV: Anmerkungen zum Radikalen Konstruktivismus</i>		192
5.	Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments	
	"Herrschaft"	199
5.1	Machtbeziehungen und Machtstrategien	199
5.2	Grundmuster der Herrschaftsausübung nach Sofsky/Paris:	
	Autorität, Stellvertretung, Koalition	206
5.3	Besonderheiten der strategischen Organisationsanalyse	211
	5.3.1 Der immanente Aushandlungsprozeß	211
	5.3.2 Formalität.	217
	5.3.3 Erwartungen und Verhüllungen	219
	5.3.4 Vertrauen in der Kooperation	224
<i>Exkurs V: Die sogenannten Axiome der Kommunikation</i>		232
6.	Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments	
	"Legitimation"	237
6.1	Die normative Orientierung der Alltagssprache	237
6.2	Einbindungsmuster und Strukturdifferenzierung	241
6.3	Sprechen als regelgeleitetes Handeln	246
	6.3.1 Maximen und Regeln	246
	6.3.2 Spiel: Regelmäßigkeit und Metapher	249
	6.3.3 Ritual als kristallisierte Norm	253
	6.3.4 Interiorisierung durch den inneren Dialog	257
6.4	Moral und Ethik beim Sprechen	260
6.5	Kommunikative Unternehmensethik	266
<i>Exkurs VI: Reduktionistische sprachwissenschaftliche Theoriekonzepte</i>		274
7.	Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments	
	"Deutungsmuster"	281
7.1	Impression Management	281
7.2	Stories, Klatsch und Überredung	286
7.3	Linguistische und ethnographische Analysen	295
	7.3.1 Gesprächs-, Interaktions- und Verhandlungsanalyse	296
	7.3.2 Sprechakttheorie und Analyse der Handlungskoordination	303
	7.3.3 Ethnomethodologie und Ethnographie des Sprechens	308

7.4	Schematheorie und Rahmung	315
7.5	Kulturunterschieden im kommunikativen Verhalten.	323
<i>Exkurs VII: Von der Erlernbarkeit kommunikativer Kompetenz</i>		330
8.	Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments	
	"körperliche Prägung"	341
8.1	Eigenschaftstheoretische Vorüberlegungen	341
8.2	Körperlichkeit	344
	8.2.1 Körperausdruck und Körpersprache	346
	8.2.2 Blickkontakt und interpersonale Attraktion	353
8.3	Kontaktprozeß	358
	8.3.1 Gefühle am Arbeitsplatz	362
	8.3.2 Negativ bewertete Emotionen.	365
	8.3.3 Förderung erwünschter Emotionen durch Feedback und Offenheit	369
8.4	Geschlechtsunterschied als strukturierendes Merkmal	376
<i>Exkurs VIII: Dialog zwischen Mensch und Maschine?</i>		383
9.	Entwicklung und Wandel organisationaler Kommunikation	389
9.1	Bestandsaufnahme: Gespräche in der Organisation	389
	9.1.1 Gespräche mit den Mitarbeitern	389
	9.1.2 Konflikte unter den Mitarbeitern.	399
9.2	Training und Beratung	405
	9.2.1 Trainings off the Job.	411
	9.2.2 Trainings near the Job und Prozeßberatung	420
	9.2.3 Kritische Anmerkungen zu Trainingsmaßnahmen	431
9.3	Ansätze der technischen Unterstützung und Substitution	438
	9.3.1 Betriebliche IuK-Systeme in der Organisation	439
	9.3.2 Telekommunikative Anwendungen am Beispiel von Computerkonferenzen	446
	9.3.3 Substitution durch synchrone Bewegtbildkommunikation	451
	9.3.4 Abschließende Würdigung mediengestützter Gruppenarbeit	456
10.	Schlußbemerkung	462
10.1	Zusammenfassung	462
10.2	Resümee	466
Abkürzungsverzeichnis		471
Literaturverzeichnis		472
Personenregister		520
Sachregister		531

Abbildungen

Abb.01:	Zuordnung charakteristischer Metaphern im Analyseschema für sozial- und organisationswissenschaftliche Theorien nach Burrell/Morgan . . .	29
Abb.02:	Kognitiver Informationsfluß bei bipolarer Kommunikation	49
Abb.03:	Anreiz-Beitrag-Diagramme	53
Abb.04:	Regulative Funktion der Sprache und des Sprechens nach Hacker . .	56
Abb.05:	Das Kontinuum der Kontrolle über den Entscheidungsprozeß	58
Abb.06:	Gruppendynamisches Protokoll zur Qualität der Gruppenarbeit	61
Abb.07:	Handlungstheoretisch erweitertes PR-Framework	77
Abb.08:	Leistungsumfang der Bremer Lagerhaus-Gesellschaft/ Datenbank Bremische Häfen	80
Abb.09:	Transmissionskommunikationsmodell mit Rückmeldung	89
Abb.10:	Analyseraster für Symbole nach Scholz	102
Abb.11:	Kontinuum symbolischer Funktionen nach Daft	102
Abb.12:	Triadisches Bezugssystem individueller Sinnfindung	109
Abb.13:	Das Autokommunikationsmodell nach Lotman	118
Abb.14:	Das GSR-Konzept von Weick	120
Abb.15:	Die Dualität von Struktur (nach Giddens)	177
Abb.16:	Die drei Ebenen der Dualität von Interaktion und Struktur	182
Abb.17:	Stratifikationsmodell	186
Abb.18:	Kontinuum der Formalität von Beziehungsmustern	218
Abb.19:	Konfliktursachen bei lateraler Kooperation	231
Abb.20:	Ausprägungsgrade von Ritualität	256
Abb.21:	Wirkungskonstellation der kommunikativen Infrastruktur im LOM-Programm	271
Abb.22:	Ausgewählte Forschungsergebnisse zu Wirkungen persuasiver Kommunikation	293
Abb.23:	Die Sprechhandlung "Überreden" im Kontinuum der Verhaltensstruktur	294
Abb.24:	Kategorien der "Interaction Process Analysis".	297
Abb.25:	Das Johari-Fenster	299
Abb.26:	Das Johari-Fenster vor und nach dem Gespräch	300
Abb.27:	Simultane Teilaspekte eines Sprechakts	304
Abb.28:	Abwägung als Prozeß zwischen Unentschlossenheit und Beschlußfassung	307
Abb.29:	Schalenmodell der Frame-Analyse	320
Abb.30:	Phasenschema der Gesprächsmoderation	322
Abb.31:	Modell der nonverbalen Kommunikation	349
Abb.32:	TALK-Modell	359
Abb.33:	Interaktionsformen der Mensch-Maschine-Kommunikation	383
Abb.34:	Rekursivität am Beispiel des kommunikativen Circulus Vitiosus . . .	407
Abb.35:	Zirkuläre Interaktionsstruktur in einer beruflichen Kooperation	408
Abb.36:	Überblick zu "klassischen" Gruppentrainingsformen	411
Abb.37:	Modell des "Persönlichkeitsklärungs-Koordinatensystems"	422
Abb.38:	Einordnung verschiedener Kommunikationsstile in das "Persönlichkeitsklärungs-Koordinatensystem"	423

Tabellen

Tab.01:	Sozialwissenschaftliche Paradigmen	27
Tab.02:	Elementare Formen der Kommunikation	36
Tab.03:	Merkmale der Medienverwendung in der Verwaltungskommunikation	68
Tab.04:	Ergebnisse von Arbeitszeitmessungen	105
Tab.05:	Ziel-Hierarchie der idealen Sprechsituation	146
Tab.06:	Beispiele gezielter sprachlicher Handlungen unintegren Argumentierens	150
Tab.07:	Argumentationsformen und Geltungsansprüche	151
Tab.08:	Differenzierung der Verständigungsorientierung	155
Tab.09:	Handlungslogische Grundbegriffe	160
Tab.10:	Die drei Dimensionen der Dualität von Interaktion und Struktur . . .	181
Tab.11:	Parallelen zwischen verschiedenen Mehrinstanzenkonzepten	188
Tab.12:	Gespräche mit Freunden und Arbeitskollegen	240
Tab.13:	Regeln für Arbeitskollegen	241
Tab.14:	Verhaltenskorrelate organisationaler Einbindungsmuster	243
Tab.15:	Das Sechs-Stufen-Schema der Moralentwicklung nach Kohlberg . . .	265
Tab.16:	Managementprobleme und Rationalisierungsmuster	270
Tab.17:	Sprachfunktionen bei de Saussure, Bühler und Jakobson	277
Tab.18:	Systematik des Impression Managements	284
Tab.19:	Wichtige Führungskräftequalifikationen	335
Tab.20:	Konstruktivistische Meta-Regeln organisationaler Lernfähigkeit . . .	339
Tab.21:	Beispiel einer Persönlichkeitstypologie aus der Praktikerliteratur	342
Tab.22:	Tiermetaphorische Typologisierung von Konferenzteilnehmern	343
Tab.23:	Regeln für den Umgang mit Leuten, mit denen wir nicht zurechtkommen	400
Tab.24:	Diskriminierende Einzelhandlungen bei Mobbing-Verhalten	401
Tab.25:	Die sechs Phasen eines Mobbingkonfliktverlaufs	401
Tab.26:	Methodenüberblick zu Kommunikationstrainings	412
Tab.27:	Sechs-Felder-Modell der Klärungshilfe	420
Tab.28:	Überblick zu Groupware	446
Tab.29:	Ausgewählte Anwendungssituationen	447