

# Inhalt

<b>Geleitwort . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>Vorwort . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>0. Einleitung . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>1. Betriebswirtschaftlicher Forschungskontext . . . . .</b>	<b>21</b>
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
<b>Exkurs I: Einige soziale Wirkungen verstärkter Technisierung . . . . .</b>	<b>93</b>
<b>2. Kommunikation als Symbolvermittlung . . . . .</b>	<b>100</b>
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
<b>Exkurs II: Sprache und Wissen in der Alltagswelt als phänomenologische Konstruktion der Wirklichkeit . . . . .</b>	<b>132</b>
<b>3. Kommunikation als idealisierter Dialog . . . . .</b>	<b>140</b>
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.	<b>Kommunikation in der Dualität von Struktur</b> . . . . .	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.	<b>Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments "Herrschaft"</b> . . . . .	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.	<b>Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments "Legitimation"</b> . . . . .	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.	<b>Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments "Deutungsmuster"</b> . . . . .	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 Kulturdifferenzen im kommunikativen Verhalten . . . . .	323
<i>Exkurs VII: Von der Erlernbarkeit kommunikativer Kompetenz . . . . .</i>	330
<b>8. Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments</b>	
" <b>körperliche Prägung</b> " . . . . .	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 Geschlechtsdifferenz als strukturierendes Merkmal . . . . .	376
<i>Exkurs VIII: Dialog zwischen Mensch und Maschine? . . . . .</i>	383
<b>9. Entwicklung und Wandel organisationaler Kommunikation . . . . .</b>	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
<b>10. Schlußbemerkung . . . . .</b>	462
10.1 Zusammenfassung . . . . .	462
10.2 Resümee . . . . .	466
<b>Abkürzungsverzeichnis . . . . .</b>	471
<b>Literaturverzeichnis . . . . .</b>	472
<b>Personenregister . . . . .</b>	520
<b>Sachregister . . . . .</b>	531