

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>	93
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>	132
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>	<i>164</i>
--	------------

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>	<i>192</i>
--	------------

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>	<i>232</i>
---	------------

6. Kommunikationsrelevante Aspekte des Strukturmoments "Legitimation"	237
6.1 Die normative Orientierung der Alltagssprache	237
6.2 Einbindungsmuster und Struktur differenzierung	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>	<i>274</i>
---	------------

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 Sprechakththeorie 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
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	Geschlechtsdifferenz 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