

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	1
2	Forschungsüberblick .....	4
2.1	Wirtschaftswissenschaftliche Perspektiven .....	5
	Exkurs Ratgeberliteratur .....	12
2.2	Kommunikationswissenschaftliche und soziologische Perspektiven .....	14
2.3	Linguistische Perspektiven .....	20
3	Allgemeine theoretische Grundlegung:	
	Das Modell des dialogischen Handlungsspiels .....	30
3.1	Ausgangspunkt: Eine Herausforderung .....	30
3.2	Menschliche Interaktion und Kommunikation als Forschungsgegenstand ...	32
3.2.1	Prämissen .....	32
3.2.2	Prinzipien der Kommunikation .....	36
3.3	Implikationen für die Forschung .....	40
4	Theoretische Grundlegung der Kommunikation in Unternehmen .....	43
4.1	Unternehmen in unserer Gesellschaft .....	44
4.2	Unternehmenskultur als Orientierungsrahmen .....	50
4.2.1	Positionierung und Strategien .....	54
4.2.2	Strukturen und Organisationsformen .....	59
4.2.2	Menschen im Unternehmen .....	64
4.3	Zwischenfazit: Leitlinien für das Handeln von und in Unternehmen .....	70
4.4	Typen von dialogischen Handlungsspielen in Unternehmen .....	72
4.4.1	Repräsentative Handlungsspiele .....	75
4.4.1.1	Information .....	76
4.4.1.2	Argumentation .....	79
4.4.1.3	Planung .....	83
4.4.2	Direktive Handlungsspiele .....	88
4.4.2.1	Anweisung .....	90
4.4.2.2	Motivation .....	94
4.4.2.3	Verhandlung .....	98
4.4.3	Explorative Handlungsspiele .....	102
4.4.3.1	Erkundung .....	103

## VIII

4.4.3.2	Überprüfung .....	105
4.4.3.3	Problemlösung.....	108
4.4.4	Deklarative Handlungsspiele .....	112
4.5	Fazit: Erste Leitlinien für effektive Kommunikation in Unternehmen .....	113
5	Kommunikative Praxis in Unternehmen .....	119
5.1	Die Unternehmen.....	120
5.1.1	Hafe: Produkte fürs Auto .....	121
5.1.2	Schick: Handel mit Schmuck .....	122
5.2	Methodische Vorbemerkungen .....	123
5.3	Analyse eines Gesprächs zur Entscheidungsfindung: <i>Das ist 'ne Entscheidung, die wir hier treffen müssen</i> .....	128
5.3.1	Anlass und Gesprächsverlauf .....	128
5.3.2	Dialogische Handlungsspiele .....	129
5.3.2.1	Argumentation I .....	129
5.3.2.2	Argumentation II.....	133
5.3.3	Resümee .....	137
5.4	Analyse eines Gesprächs zur Entscheidungslegitimation und Planung: <i>Wir werden also konsequent aus betriebswirtschaftlichen Gründen aufzeigen, ob es Sinn macht oder nicht</i> .....	138
5.4.1	Anlass und Gesprächsdauer .....	139
5.4.2	Dialogische Handlungsspiele .....	140
5.4.2.1	Von der Information zur Motivation .....	140
5.4.2.2	Von der Argumentation zur Planung .....	142
5.4.2.3	Problemlösung .....	146
5.4.2.4	Planung .....	150
5.4.3	Resümee .....	155
5.5	Analyse eines Gesprächs zur Optimierung der internen Koordination: <i>Ich hab dann aber auch nicht lange lamentiert, sondern habe über die Lösung gesprochen</i> .....	156
5.5.1	Anlass und Gesprächsverlauf .....	156
5.5.2	Dialogische Handlungsspiele .....	157
5.5.2.1	Von der Information zur Planung .....	157
5.5.2.2	Von der Information zur Problemlösung .....	159
5.5.2.3	Zwischen Argumentation und Verhandlung .....	165
5.5.3	Resümee .....	174
5.6	Analyse eines Gesprächs zur Überprüfung der internen Koordination: <i>Gibt's sonst noch was in den Projekten?</i> .....	175

5.6.1	Anlass und Gesprächsverlauf .....	175
5.6.2	Dialogische Handlungsspiele .....	176
5.6.2.1	Erkundung .....	177
5.6.2.2	Von der Überprüfung zur Problemlösung .....	179
5.6.3	Resümee .....	187
5.7	Zusammenfassung der Analyseergebnisse .....	188
6	Schlussbemerkungen. ....	193
7	Literatur. ....	196