

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

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