

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung.....	IX
Vorwort	XIII
<i>Beobachtungsgrundlagen</i>	
1 Beobachtung: Kultur und System.....	1
1.1 Sichtweisen.....	1
1.2 Kulturen wahrnehmen und für wahr nehmen – konstruieren, kommunizieren und dicht beschreiben.....	7
1.3 Ich höre was, was du nicht sagst – Die sozioemotionale Komponente des konstruktivistischen Kommunikationsverständnisses	13
1.4 Der Untersuchungsgegenstand: oder die kulturelle Matrix der Organisation	15
1.5 Das Immergeiliche und doch das Andere – Die tägliche Reproduktion der Organisationskultur	19
1.6 Gefahr erkannt, Gefahr gebannt – Erkennen des Sinnhorizontes im Kultursystem	21
1.7 Zeichen im Treibsand – Das Diagnostizieren von Kommunikation im Unternehmen.....	23
1.8 Sinnreferenzen – Die empirische Methode des Clifford Geertz: „Thick Description“	28
2 Beobachtung: Dichte Systembeschreibung – Komplementärempirie zur Systemtheorie	33
2.1 Theoretische Hintergründe einer empirischen Systemtheorie	35
2.2 Empirische Zugangsweise und Beobachtungsinterpretationen	46

2.3	Systemtheoretische Empirie von Sinnssystemen	47
2.4	Dichte Beschreibung als Beobachtungsform sozialer Systeme	49
2.5	Systemtheorie und „Thick Description“.....	51
3	Beobachtung: Systembewegungen	57
3.1	Das Wollen können und das Machen dürfen	57
3.2	Instabil und unsicher – Das zukunftsfähige System Unternehmen ..	60
3.3	Reden ist Gold und Schweigen ist Silber – Man kann nicht nicht kommunizieren	63
3.4	Das narrative System – Verändernde Erzählungen aus dem Dschungel der Unternehmenskommunikation	65
3.5	Die normale Paradoxie – Nicht das Einzelbewusstsein verändert das System, sondern die Kommunikation	69
3.6	Es ändert sich was durch das Andere – Kommunikation und Veränderung in sozialen Systemen	72
3.7	Das Dazwischen ist das Soziale – Das eigentliche von sozialen Systemen zeigt sich nicht unvermittelt	76
3.8	Wir wählen Anderes anders aus – Entwicklung heißt Kommunikation verändern	79
3.9	Nur nicht bewegen – Starre und Veränderungsangst im System ..	80
3.10	Entscheiden und Veränderung im System – Zweckrationale Scheuklappen	82
3.11	Veränderungskomplexität, Nichttrivialität und Kontext – Das Gras wächst nicht schneller, wenn man daran zieht	85
3.12	Beobachten und Verändern – Das System bewegt sich	88
3.13	Still ruht der See – von Lock Ins und Pfadabhängigkeit in Organisationen	91
3.14	Beobachtungsänderung – Der Weg aus dem Organisationssumpf ..	95
3.15	Management der Unterscheidungen – Es kann auch alles ganz anders sein.....	99
4	Beobachtung: Die Geschichten des Kultursystems Unternehmen....	105
4.1	Die Erzählung ist das Unternehmen	105
4.2	Die Welt sieht anders aus – Argumentatives und narratives Denken	107
4.3	Die Kraft der Erzählung – Wider den ökonomischen Messbar- keitsfetischismus	108
4.4	Das soziale System der Geschichten	110

5 Beobachtung: Responseverhältnisse, Systemdilemma und Dienstleistungsproduktivität	113
5.1 Das Sprechen des Sozialen	113
5.2 Systemumwelt und Person: Das Äußere nach Innen holen	116
5.3 Sinn und Wissen – Kommunikationsweisen, Wissen und Interpretationen	118
5.4 Systemintelligenz und Entwicklungsfähigkeit	121
5.5 Responsivität und Dienstleistungsproduktivität	123
5.6 Responsivitätsperformanz – Änderungen, ohne etwas zu verändern? Das Dilemma sozialer Systeme	127
6 Beobachtung: Die Praxis des Nichtwissens – Unternehmenskultur und Dienstleistungsresponsivität	131
6.1 Was ich nicht weiß, macht mich (nicht) heiß?	131
6.2 Die relationale Wirklichkeit von Dienstleistungen	135
6.3 Die Widerständige Organisierung des Nichtwissens	137
6.4 Erhöhung der Dienstleistungsproduktivität durch Irritation – Möglichkeiten und Wege	141
6.5 Exkurs: Dienstleistungsgesellschaft – Abriss der soziologischen Perspektive	144
7 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivität – Vom Messen des Unmessbaren	149
7.1 Das maßlose Messen und die soziale Welt	149
7.2 Der „Sozialingenieursblick“ und das soziale System Unternehmen ..	151
7.3 Die Dienstleistungen und das System – Messungen und Relationalität..	153
7.4 Tit for tat – Dienstleistungsproduktivität hängt vom Kontext ab ..	157
7.5 Maßvolles Messen – Komplexität kann nicht trivial gemessen werden	159
8 Beobachtung: Kundenerfahrungen und Dienstleistungsproduktivität	167
8.1 Des Kunden Wirklichkeit ist sein Himmelreich – Die subjektive Bewertung von Dienstleistungen ist entscheidend ...	167
8.2 Kommunikation verstehen – ist mehr als zuhören	170
8.3 Wie siehst du mich und wie sehe ich dich? – Image, Kommunikation und Verstehen im Dienstleistungsprozess ...	172
8.4 Wahrnehmen und Beobachten lernen – Beobachtungsmanagement im Dienstleistungsprozess	175

9 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivitäten I –	
Beobachtungen des selbstreferenziellen Kontextualismus	179
9.1 Feldforschungsverhältnisse.....	179
9.2 Ich mache mir die Welt, wie sie mir gefällt – Wirklichkeiten eines Unternehmens	181
9.3 Sehe es, so wie ich es sehe und alles ist in Ordnung – Die Wirklichkeiten der Geschäftsleitung	199
9.4 Veränderungen durch Kommunikation	209
10 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivitäten II –	
Quintessenz der Beobachtungen der Unternehmenskultur	211
10.1 Die Wirklichkeit der Leitungsebene	211
10.2 Die Wirklichkeiten der Mitarbeiter	216
11 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivitäten III –	
Beobachtungen des Responseverhaltens im System	221
11.1 Die Gewissheiten verändern sich	221
11.2 Die Wirklichkeiten der Veränderungen	226
11.3 Veränderung der Kommunikation – Kommunikation der Veränderung	229
11.4 Veränderung der Veränderung – Beobachtungen der Leitungsebene ..	231
11.5 Das System, der Prozess, der Kunde und die Dienstleistungsproduktivität	234
11.6 Die Entwicklung der Entwicklung	237
11.7 Die Geschwindigkeit des sozialen Systems	240
12 Beobachtung: Fazit	245
13 Literaturverzeichnis	251