

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einführung .....</b>	<b>5</b>
1.1 Ausgangslage .....	5
1.2 Zum Stand der Forschung .....	6
1.3 Forschungsziel und Methodik.....	8
1.4 Wissenschaftliche Zuordnung und Gliederungsansatz.....	9
<b>2. Kommunikationswahrnehmung – eine begriffliche Erläuterung ....</b>	<b>13</b>
2.1 Zum Begriff von Kommunikation .....	13
2.2 Kommunikationstheoretische Aspekte .....	17
2.2.1 Ausgewählte kommunikationstheoretische Modelle.....	17
2.2.2 Exkurs: Kommunikationstheoretische Modelle in Organisationen ...	18
2.3 Herleiten und Abgrenzen von Kommunikationswahrnehmung .....	21
2.4 Zusammenfassung .....	22
<b>3. Exkurs: Wirtschaftswissenschaftliche Perspektive von Organisationen .....</b>	<b>25</b>
3.1 Zur Entstehung von Organisationen.....	25
3.2 Verständnis von Organisation.....	26
3.3 Einteilung nach Sektoren .....	28
3.4 Organisationen im Gesundheitssystem – eine Übersicht.....	29
3.5 Zusammenfassung .....	30
<b>4. Aspekte der Systemtheorie .....</b>	<b>33</b>
4.1 Übersicht zur Entstehung .....	33
4.2 Psychische und soziale Systeme .....	34
4.3 Abgrenzung von Person und Rolle .....	36
4.4 Systemarten und ihre Umwelten .....	37
4.5 Sinn und Kontingenz.....	39
4.6 Beobachtung.....	40
4.7 Wahrnehmung und systemische Kommunikation .....	42
4.8 Daten, Information und Wissen.....	43
4.9 Kritische Einschätzungen zur Systemtheorie.....	44
4.10 Zusammenfassung .....	46
<b>5. Ausgewählte Organisationstheorien.....</b>	<b>47</b>
5.1 Vielfalt an Organisationstheorien .....	47
5.2 Wissenschaftstheoretische Entstehung und Einbindung .....	48
5.3 Moderne Organisationstheorie.....	51
5.4 Sensemaking Studies nach Weick .....	52

5.4.1 Organisationsverständnis und Menschenbild .....	52
5.4.2 Prozessmodell des Organisierens.....	53
5.4.3 Kritische Reaktionen zur Organisationstheorie nach Weick .....	57
5.5 Systemische Organisationstheorie .....	57
5.5.1 Organisationsverständnis und Menschenbild .....	58
5.5.2 Operation der Entscheidung .....	58
5.5.3 Kritische Reaktionen zur systemischen Organisationstheorie.....	61
5.6 Übersichtartige Gegenüberstellung.....	61
5.7 Bedeutung von Organisationstheorien für die Organisationsgestaltung.....	62
5.8 Zusammenfassung.....	64
<b>6. Forschungsstudie zur Kommunikationswahrnehmung .....</b>	<b>67</b>
6.1 Methodologische Grundlagen .....	67
6.1.1 Überblick zu qualitativen Verfahren der Sozialforschung .....	67
6.1.2 Leitfadeninterview .....	69
6.1.3 Experteninterview .....	70
6.1.4 Leitfadengestütztes Experteninterview .....	71
6.1.5 Gruppenverfahren .....	72
6.1.6 Zirkuläres Fragen als systemische Fragemethode .....	73
6.1.7 Auswertungsverfahren .....	75
6.1.8 Resümee der empirischen Grundlagen .....	77
6.2 Ablauf und Inhalt der Forschungsstudie.....	78
6.2.1 Forschungsziel und Fragestellung .....	78
6.2.2 Zugang zur Forschungsgruppe .....	79
6.2.3 Forschungsvorgehen und Forschungsinstrumente.....	80
6.2.4 Annahmen und mögliche Probleme .....	82
6.2.5 Ablauf der Datenerhebung.....	84
6.2.6 Datenauswertung.....	85
6.2.7 Datenverwendung .....	88
6.2.8 Exkurs: Besonderheiten in der Befragung von Leitungspersonen .....	89
6.2.9 Resümee zu Ablauf und Inhalt der Forschungsstudie .....	90
<b>7. Ergebnisdarstellung.....</b>	<b>93</b>
7.1 Kategoriennetzwerke der Forschungsstätten.....	93
7.2 Kommunikationswahrnehmungen der Leitungspersonen von Forschungsstätte A .....	96
7.3 Kommunikationswahrnehmungen der Leitungspersonen von Forschungsstätte B .....	100
7.4 Austausch von Wahrnehmungen im Leitungsgremium.....	104
7.4.1 Leitungsgremium der Forschungsstätte A .....	104
7.4.2 Leitungsgremium der Forschungsstätte B .....	106

7.5 Zuspruch von Bedeutung durch die Leitungspersonen .....	108
7.6 Reaktionen der Leitungspersonen von Forschungsstätte A .....	109
7.7 Reaktionen der Leitungspersonen von Forschungsstätte B .....	112
7.8 Gegenüberstellung der Ergebnisse der Forschungsstätten A und B ....	115
<b>8. Beantworten der Forschungsfragen und Methodenbewertung .....</b>	<b>119</b>
8.1 Beantworten der Forschungsfragen.....	119
8.1.1 Was nehmen Leitungspersonen der verschiedenen Berufsgruppen in der Umwelt ihrer Organisation wahr? [Identifikation] .....	119
8.1.2 Wie nehmen Leitungspersonen die Umwelt ihrer Organisation wahr? .....	120
8.1.3 Wie werden die Wahrnehmungen der Leitungspersonen im Leitungsgremium ausgetauscht? [Transformation] .....	120
8.1.4 Welche Bedeutung sprechen Leitungspersonen den Wahrnehmungen zu? [Bedeutung].....	121
8.1.5 Wie werden die Umweltwahrnehmungen ins Handeln aufgenommen? [Handeln].....	121
8.2 Zusammenführende Aussagen.....	122
8.3 Bewertung der Methodik.....	123
8.3.1 Rückschlüsse zur angewandten Methode.....	123
8.3.2 Reflexion der Annahmen und möglichen Probleme.....	124
8.3.3 Reflexion und Gegenüberstellung der Forschungsmethoden.....	126
8.3.4 Zusammenfassung .....	128
<b>9. Diskussion ausgewählter Ergebnisse.....</b>	<b>131</b>
9.1 Koppelung von Umwelt und Organisation.....	131
9.1.1 Vorgehen und Absicht.....	131
9.1.2 Identifikation.....	132
9.1.3 Bedeutung.....	134
9.1.4 Transformation.....	135
9.1.5 Handeln .....	137
9.1.6 Phasenmodell zur Koppelung von Umwelt und Organisation.....	138
9.1.7 Kritische Betrachtung und Zusammenfassung.....	139
9.2 Komplexität in der Umwelt von Organisationen .....	140
9.2.1 Vorgehen und Absicht.....	140
9.2.2 Perspektive Umwelt.....	141
9.2.3 Perspektive Organisation.....	142
9.2.4 Perspektive Leitungsperson .....	142
9.2.5 Nachgewiesene Eigenschaften und Phänomene .....	143
9.2.6 Zusammenfassung und Darstellung von Komplexität .....	144

<b>10. Kommunikationsgestaltung in Organisationen.....</b>	<b>147</b>
10.1 Kommunikationen – eine Herausforderung .....	147
10.2 Bestimmung der Kommunikationen .....	149
10.3 Leitungsgremium als Gruppe .....	150
10.4 Kommunikation von Gruppen .....	152
10.5 Ansätze zur Gestaltung von Kommunikationen.....	155
10.5.1 Hierarchiebewusste Kommunikationen .....	155
10.5.2 Sinnstiftende Kommunikationen .....	158
10.5.3 Respektvolle Kommunikationen.....	159
10.6 Zusammenfassung.....	161
<b>11. Kommunikationen als emotionale Ausdruckswelten.....</b>	<b>163</b>
11.1 Besonderheit der Forschungsstudie .....	163
11.2 Kommunizierte Emotionen in den Interviews .....	164
11.2.1 Methodisches Vorgehen zur Ermittlung kommunizierter Emotionen .....	164
11.2.2 Kommunizierte Emotionen der Forschungsstätten .....	164
11.2.3 Kritische Betrachtung des methodischen Vorgehens .....	167
11.3 Begriffsabgrenzung zu Emotion.....	168
11.4 Entstehung von Emotion und emotionalem Ausdruck .....	169
11.5 Bedeutung von Emotionen für Organisationen .....	172
11.6 Emotionen und die Rolle der Leitungsperson.....	174
11.7 Ausgewählte Emotionen in den Kommunikationen von Leitungspersonen .....	175
11.7.1 Angst.....	175
11.7.2 Stolz .....	176
11.7.3 Ärger .....	178
11.8 Diskussion und Zusammenfassung .....	179
<b>12. Ausblick .....</b>	<b>183</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>188</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>189</b>