

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Grundlagen der Kommunikation und Interaktion	7
2.1 Grundlagen und Probleme der Informationsaufnahme und -verarbeitung	8
2.1.1 Physische Grundlagen der Informationsaufnahme und -verarbeitung	8
2.1.2 Probleme der Wahrnehmung	16
2.1.3 Probleme der Sprache	24
2.2 Zur Verwendung der Begriffe „Kommunikation“ und „Interaktion“	28
2.3 Aufbau eines erweiterten Modells der zwischenmenschlichen Kommunikation	33
2.4 Der pragmatische Aspekt der Kommunikation und Interaktion	39
2.5 Die Veränderung des Selbst durch Autokommunikation	41
3. Besonderheiten der Kommunikation in Unternehmen	45
3.1 Die Bedeutung der Kommunikation für das Unternehmen	48
3.2 Die Kommunikation beeinflussende Faktoren	63
3.3 Beschreibungsmerkmale der Kommunikation	67
3.4 Probleme der Gestaltung der Kommunikation	73
3.5 Perspektiven zur Entwicklung der Kommunikation in Unternehmen	79
4. Probleme der Kommunikation und Ansätze zur Lösung	89
4.1 Ursachen von Kommunikationsproblemen	91
4.2 Die Anatomie einer Nachricht: Die vier Seiten der Nachricht	94
4.3 Die Sachseite der Nachricht	96
4.3.1 Die Bedeutung der Sachseite für die Kommunikation in Unternehmen	97
4.3.2 Typische Probleme auf der Sachseite	97
4.3.3 Ansätze zur Lösung	98
4.3.3.1 Förderung der Sachlichkeit	98
4.3.3.2 Förderung der Verständlichkeit	100
4.4 Die Appellseite der Nachricht	101
4.4.1 Die Bedeutung der Appellseite für die Kommunikation in Unternehmen	101
4.4.2 Typische Probleme auf der Appellseite	104
4.4.3 Ansätze zur Lösung	107

4.5 Die Selbstoffenbarungsseite der Nachricht	112
4.5.1 Exkurs zur Körpersprache	112
4.5.2 Die Bedeutung der Selbstoffenbarungsseite für die Kommunikation in Unternehmen	116
4.5.3 Typische Probleme auf der Selbstoffenbarungsseite	120
4.5.4 Ansätze zur Lösung	121
4.6 Die Beziehungsseite der Nachricht	125
4.6.1 Die Bedeutung der Beziehungsseite für die Kommunikation in Unternehmen	126
4.6.2 Typische Probleme auf der Beziehungsseite	127
4.6.3 Ansätze zur Lösung	130
4.7 Wie läßt sich die Kommunikation ganz generell verbessern?	134
4.7.1 Ansatzpunkte auf der Sender-Seite	134
4.7.2 Ansatzpunkte auf der Empfänger-Seite	135
4.7.3 Verbesserung der Kommunikation durch Feedback	137
5. Probleme der Interaktion und Ansätze zur Lösung	143
5.1 Grundlagen einer systemorientierten Betrachtungsweise	144
5.1.1 System und Umwelt	144
5.1.2 Selbstreferenz und Kontingenz	145
5.1.3 Komplexität und Vernetztheit	146
5.1.4 Prozeß und Zeit	147
5.2 Betrachtung der Interaktion als System	150
5.2.1 Aspekte des Verhaltens in der Interaktion	155
5.2.2 Der Einfluß des Kontext auf die Interaktion	157
5.2.3 Prozeßmerkmale der Interaktion	159
5.2.4 Das Selbstkonzept der Interaktionsteilnehmer	162
5.2.5 Die Erfahrungen der Interaktionsteilnehmer	163
5.2.6 Die Ziele der Interaktionsteilnehmer	164
5.3 Ursachen von Interaktionsproblemen und Ansätze, diese zu lösen ..	165
5.3.1 Ursachen von Interaktionsproblemen	166
5.3.2 Verlaufsformen von Interaktionsproblemen	169
5.3.3 Ansatzpunkt: Das Verhalten der Beteiligten	171
5.3.4 Ansatzpunkt: Der Kontext	178
5.3.5 Ansatzpunkt: Der Prozeß	181
5.3.6 Ansatzpunkt: Das Selbstkonzept der Beteiligten	186
5.3.7 Ansatzpunkt: Die Erfahrungen der Beteiligten	188
5.3.8 Ansatzpunkt: Die Ziele der Beteiligten	189
5.4 Statt einer Zusammenfassung: Was ist (konkret) zu tun, um die Kommunikation und Interaktion zu verbessern?	192
6. Ansatzpunkte zur Verbesserung der Kommunikation und Interaktion in Unternehmen	197
6.1 Personen-orientierte Maßnahmen	198

6.1.1 Welche Fertigkeiten zeichnen den kompetenten Kommunikator aus?	198
6.1.2 Wie können diese Fertigkeiten vermittelt werden?	201
6.2 Interaktions-orientierte Maßnahmen	210
6.3 Organisations-orientierte Maßnahmen	212
6.4 Verbesserung der Kommunikation und Interaktion durch Organisationsentwicklung	215
Schlußbemerkung	221
Literaturverzeichnis	223
Personenregister	233
Sachregister	237