

Unternehmenskybernetik in der Praxis

Band 11

Christiane Michulitz

**Kommunikationsprozessanalyse –
ein interdisziplinärer Beitrag zur Analyse
der Kommunikation in Organisationen**

D 290 (Diss. Universität Dortmund)

Shaker Verlag
Aachen 2005

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Zugl.: Dortmund, Univ., Diss., 2005

Copyright Shaker Verlag 2005

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-3952-9

ISSN 1615-8431

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

Mein Dank gilt all denen, die die Rahmenbedingungen geschaffen haben, dass ich die Ideen für diesen Text hatte und ihn planen, entwickeln, überarbeiten und schließlich in den Druck geben konnte.

Christiane Michulitz

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
1.1 Gegenstand und Ziel der Arbeit	1
1.2 Gliederung der Arbeit.....	4
2. Systemtheoretische Grundlagen.....	7
2.1 Überblick	7
2.2 System	10
2.3 Autopoiesis.....	16
2.4 Organisation	18
2.5 Fazit	23
3. Beobachtung von Systemen.....	25
3.1 Problemstellung.....	25
3.2 Die Mitglieder des Systems als Beobachter	27
3.3 Die Beobachter der Beobachter.....	32
3.4 Fazit	33
4. Kommunikation: Information – Mitteilung – Verstehen.....	35
4.1 Allgemeines.....	35
4.2 Information	39
4.3 Mitteilung	43
4.4 Verstehen.....	45
4.5 Fazit	49
5. Kommunikation im Zusammenhang von Prozessen und Strukturen in einer Organisation	52
5.1 Überblick	52
5.2 Theoretische Ansätze zur prozesshaften Sicht auf Kommunikation in Organisationen.....	54
5.2.1 Anschluss an Anschlüsse.....	54
5.2.2 Transformation	56

5.2.3	Evolution	61
5.2.4	Zwischenfazit	64
5.3	Leitdifferenzen zur Erfassung des Kommunikationsprozesses	66
5.3.1	Herleitung der Leitdifferenzen	66
5.3.2	Kommunikationsorte	72
5.3.3	Kommunikationszeiten	74
5.3.4	Kommunikationswege	75
5.3.5	Personenkonstellationen	77
5.3.6	Technische Hilfsmittel	79
5.3.7	Themen	81
5.3.8	Zwischenfazit	82
5.4	Strukturorientierte Sicht auf Kommunikationen in Organisationen	83
5.4.1	Zur Entstehung von Strukturen	83
5.4.2	Teilsysteme als Ordnungskriterien zur Beschreibung der Rahmenbedingungen für den Kommunikationsprozess	87
5.5	Fazit	90
6.	Sensitivitätsanalyse	94
6.1	Anwendungsgebiete	94
6.2	Durchführung der Sensitivitätsanalyse	96
6.3	Auswertung der Sensitivitätsanalyse	99
6.4	Fazit	101
7.	Kommunikationsprozessanalyse	103
7.1	Vorgehen	103
7.2	Schritt 1: Existenzgrund, Ziele und Strategien beschreiben	111
7.3	Schritt 2: Aufnahme von Kommunikationsprozess und Struktur	112
7.4	Schritt 3: Aufbereitung der Ergebnisse	117
7.5	Schritt 4: Durchführung und Auswertung der Ergebnisse der Sensitivitätsanalyse	122
7.6	Schritt 5: Fokussierung des Kommunikationskernprozesses	126
7.7	Schritt 6: Reflexionsgespräch	129
7.8	Fazit	132

8. Fallstudie zur Kommunikationsprozessanalyse.....	133
8.1 Vorgehen	133
8.2 Schritt 1: Existenzgrund, Ziele und Strategien beschreiben.....	135
8.3 Schritt 2: Aufnahme von Kommunikationsprozess und Struktur.....	137
8.4 Schritt 3: Aufbereitung der Ergebnisse	145
8.5 Schritt 4: Durchführung und Auswertung der Ergebnisse der Sensitivitätsanalyse	147
8.6 Schritt 5: Fokussierung des Kommunikations <u>kern</u> prozesses	161
8.7 Schritt 6: Reflexionsgespräch.....	165
8.8 Fazit	168
9. Ergebnisse	170
10. Verallgemeinerung und Ausblick	175
11. Zusammenfassung.....	180
12. Literaturverzeichnis	184
13. Abbildungsverzeichnis.....	197
14. Glossar	199
15. Anhang	203
15.1 Kernsätze der Theorie zur Kommunikationsprozessanalyse.....	203
15.2 Leitfadeninterview (Material zu Schritt 2)	208
15.3 Zusammenfassende Ergebnisse zu Schritt 2 der Kommunikationsprozessanalyse (Fallstudie).....	211
15.4 Transkript zu Schritt 4 der Kommunikationsprozessanalyse (Fallstudie).....	225
15.4.1 Gruppe A	225
15.4.2 Gruppe B	246
15.5 Protokoll zu Schritt 5 der Kommunikationsprozessanalyse (Fallstudie)	266