

Norman Franz

Die Erkundung organisationaler Umwelten

Eine qualitative Studie der Kommunikations-
wahrnehmungen von Leitungspersonen im
Gesundheitssystem

2011

Der Verlag für Systemische Forschung im Internet:
www.systemische-forschung.de

Carl-Auer im Internet: www.carl-auer.de
Bitte fordern Sie unser Gesamtverzeichnis an:

Carl-Auer Verlag
Häusserstr. 14
69115 Heidelberg

Über alle Rechte der deutschen Ausgabe verfügt
der Verlag für Systemische Forschung
im Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg
Fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Verlages
Reihengestaltung nach Entwürfen von Uwe Göbel & Jan Riemer
Printed in Germany 2011

Erste Auflage, 2011
ISBN 978-3-89670-941-7
© 2011 Carl-Auer-Systeme, Heidelberg

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Diese Publikation beruht auf der Dissertation „Kommunikationswahrnehmungen von
Leitungspersonen in organisationalen Umwelten“ zur Erlangung des akademischen
Grades Doktor der Philosophie an der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Fakultät für
Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung, 2010.

Die Verantwortung für Inhalt und Orthografie liegt beim Autor.
Alle Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und Verbreitung sowie der
Übersetzung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotoko-
pie, Mikrofilme oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlags
reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	5
1.1 Ausgangslage	5
1.2 Zum Stand der Forschung.....	6
1.3 Forschungsziel und Methodik.....	8
1.4 Wissenschaftliche Zuordnung und Gliederungsansatz.....	9
2. Kommunikationswahrnehmung – eine begriffliche Erläuterung	13
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
3. Exkurs: Wirtschaftswissenschaftliche Perspektive von Organisationen	25
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
4. Aspekte der Systemtheorie	33
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
5. Ausgewählte Organisationstheorien.....	47
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
6. Forschungsstudie zur Kommunikationswahrnehmung	67
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
7. Ergebnisdarstellung.....	93
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
8.	Beantworten der Forschungsfragen und Methodenbewertung	119
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
9.	Diskussion ausgewählter Ergebnisse.....	131
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

10. Kommunikationsgestaltung in Organisationen.....	147
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
11. Kommunikationen als emotionale Ausdruckswelten.....	163
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
12. Ausblick	183
Abbildungsverzeichnis.....	188
Literaturverzeichnis.....	189