

FORSCHUNGSBERICHTE

des Fachbereiches 8:
Psychologie
Universität Koblenz-Landau

Nr. 17

Organisationale Interaktion und Kommunikation
Rekonstruktion von fünfzig Jahren empirischer Forschung
im Lichte grundlegender Paradigmen

HD Dr. habil. Gerhard Blickle

September 1999

Fachbereich 8: Psychologie
Universität Koblenz-Landau
Im Fort 7
76829 Landau

Organisationale Interaktion und Kommunikation
Rekonstruktion von fünfzig Jahren empirischer Forschung
im Lichte grundlegender Paradigmen

Gerhard Blickle
Universität Koblenz-Landau, Abt. Landau
Fachbereich Psychologie
1999

Gliederung

0	Zusammenfassung
1	Organisation, Interaktion, Kommunikation
1.1	Einleitung
1.2	Interaktion und Kommunikation
1.3	Erste Zwischenbilanz
2	Strukturalistische Organisationsmodelle
2.1	Das Paradigma
2.2	Das Kommunikations- und Interaktionskonzept
2.3	Spezifische Themenfelder
2.3.1	Formale Kommunikationsstruktur
2.3.2	Wahl des Kommunikationsmediums
2.3.3	Vorgesetzten-Untergebenen-Interaktion
2.3.4	Räumliche Arbeitsumgebung
2.4	Zweite Zwischenbilanz
3	Die Wiederentdeckung des menschlichen Faktors
3.1	Die Paradigmen
3.2	Das Kommunikations- und Interaktionskonzept
3.3	Spezifische Themenfelder
3.3.1	Macht und Einfluss
3.3.2	Spiele, Streiche, Scherze
3.3.3	Klatsch
3.3.4	Gerüchte
3.4	Dritte Zwischenbilanz
4	Der Prozess des Organisierens
4.1	Die Paradigmen
4.2	Das Kommunikations- und Interaktionskonzept
4.3	Spezifische Themenfelder
4.3.1	Wahrgenommene Fairness
4.3.2	Impression Management
4.3.3	Rolleninteraktion
4.3.4	Rückmeldung
4.4	Vierte Zwischenbilanz
5	Fazit: ein Integrationsversuch

Literaturverzeichnis

Dieser Beitrag wurde für den Band D/III/4
 „Gruppe und Organisation“ (Hrsg. H. Schuler)
 der Enzyklopädie der Psychologie
 geschrieben, der voraussichtlich im Jahre
 2000 beim Hogrefe-Verlag in Göttingen erscheinen wird.

Konstruktive Anregungen und Hinweise nimmt der Autor gerne entgegen.

0 Zusammenfassung

In diesem Beitrag werden Organisationen aus der Interaktions- und Kommunikationsperspektive rekonstruiert. Dazu werden vor dem Hintergrund bedeutender Organisationsparadigmen (Bürokratie-Ansatz, Taylorismus, Institutionalisierungstheorie, Human-Relations-Ansatz, Humanistische Ansätze, verhaltenswissenschaftlicher Ansatz, ökonomische Organisationstheorien, hermeneutische Kulturansätze, negotiated-order-Paradigma, sensemaking-Paradigma) drei fundamentale Perspektiven unterschieden: das mechanische Kommunikationsmodell, das Filtermodell der Kommunikation sowie das interaktionale Kommunikationsmodell. Das interaktionale Kommunikationsmodell lässt sich als Weiterführung und Integration des mechanischen Kommunikationsmodells und des Filtermodells der Kommunikation verstehen. Es wird die These entwickelt, dass Organisationen durch und in Interaktionen existieren. Dies wird an folgenden Themenfeldern inhaltlich vertieft: formale Kommunikationsstrukturen in Organisationen, die Wahl des Kommunikationsmediums, die Vorgesetzten-Untergebenen-Interaktion, die Auswirkungen der räumlichen Arbeitsumgebung auf die organisationale Kommunikation und Interaktion, Macht und Einfluss in Organisationen, die Bedeutung von Spielen, Streichen und Scherzen in Organisationen, das Phänomen des Klatsches in Organisationen, Gerüchte in Organisationen, die wahrgenommene Fairness organisationaler Entscheidungsprozesse, das sogenannte Impression Management, Rolleninteraktionen sowie der Vorgang der Rückmeldung in Organisationen.

1 Organisation, Interaktion, Kommunikation

1.1 Einleitung

Organisationen können als ein auf zeitliche Dauer hin angelegter, der Umwelt gegenüber offener Zusammenschluss von Personen und Sachen, der auf die Verwirklichung spezifischer Ziele ausgerichtet ist und zu diesem Zweck über ein Regelsystem verfügt, das die hierfür notwendigen Aktivitäten auf die Organisationsmitglieder aufteilt (Spezialisierung) und sie wechselseitig aufeinander abstimmt (Koordination), verstanden werden (Kühnmann & Franke, 1989, S. 631). Im Regelfall kommt der Zusammenschluss freiwillig, durch ein Netzwerk von Verträgen, zustande. Allerdings gibt es auch Organisationen, die eine Zwangsstrukturierung eines Teiles ihrer Mitglieder betreiben, wie z. B. Schulen in Ländern mit Schulpflicht, Gefängnisse oder Psychiatrien (Meyniz, 1977, S. 112-120). Zu ergänzen ist, dass Organisationen sowohl auf zeitlich befristete als auch unbefristete Dauer hin angelegt sein können. Lanzetta (1983) hat solche auf befristete Dauer hin konzipierten Organisationen als „ephemäre Organisationen“ bezeichnet. Umstritten ist, ob die Ausrichtung auf Ziele konstitutiv für Organisationen ist (siehe dazu kritisch Vanberg, 1983).

In diesem Beitrag soll der Versuch unternommen werden, Organisationen aus der Interaktions- und Kommunikationsperspektive zu rekonstruieren. Noch vor zwanzig Jahren erschien ein solches Unterfangen (Roberts, O'Reilly, Breton & Porter, 1977) mit großen Schwierigkeiten verbunden zu sein, da Kommunikations- und Organisationstheorien weitgehend isoliert voneinander entwickelt wurden. Inzwischen wird dagegen über eine Vielzahl von Metaphern diskutiert, die das Verhältnis von Kommunikation und Organisation beschreiben helfen sollen (Perrnan, Phillips & Chapman, 1996).

In diesem Beitrag werden drei fundamentale Perspektiven in bezug auf das Verhältnis von Kommunikation und Organisation unterschieden: Ziel der strukturalistischen Paradigmen ist die Schaffung formaler Organisationsstrukturen, die von individuellen Personen hergestellt sein sollen. Diesem Ziel dient die Verwerflichkeit der Kommunikation. Im Gegensatz zu flüchtigen Worten scheinen schriftlich fixierte Dokumente weniger situationsgebunden, weniger mehrdeutig und weniger personenabhängig und in diesem Sinne auch objektiver und klarer. Das Kommunikationsverständnis, das diesem strukturalistischen Paradigma zugrunde liegt, ist mechanisch. Die Optimierung der Menge, Geschwindigkeit und Präzision der durch die formalen Kommunikationskanäle in der Organisation übertragenen Informationen sowie das zielgenaue Hervorrufen der vom Sender gewünschten Reaktion stellen die Leitvorstellungen jener Paradigmen dar. Bei der zweiten Perspektive stehen die nicht-intendierten, spontan entstehenden informellen Kommunikations- und Interaktionsstrukturen in Organisationen im Mittelpunkt. Während bei der strukturalistischen Perspektive ein mechanisches Kommunikationskonzept vorliegt, kommt bei der zweiten Perspektive das sogenannte Filtermodell der Kommunikation zum Tragen. Dabei finden die Prozesse der menschlichen Informationsaufnahme und -verarbeitung an zentraler Stelle Berücksichtigung. Allerdings wird auch bei dieser Perspektive davon ausgegangen, dass Kommunikation und Interaktion einseitig und Organisations andererseits unterschiedliche Qualitäten darstellen. Diese Vorstellung liegt auch der eingangs wiedergegebenen Definition von Organisationen als Zusammenschluss von Personen und Sachen zugrunde. Aus der dritten Perspektive erzuigt aber die Organisation nicht nur Kommunikation und Interaktion, sondern Organisationen bestehen zu wesentlichen Teilen aus Interaktion und Kommunikation. Nach diesem Verständnis ist eine Organisation kein Zusammenschluss von Menschen und Sachen, sondern Organisations existieren durch und in aufeinander bezogene(n) menschliche Handlungen. Und ein wesentlicher Teil dieser Handlungen sind Interaktions- und Kommunikationsakte. Diese Interaktions- und Kommunikationsakte sind entweder direkt miteinander verknüpft oder sie verknüpfen nicht-interaktive Handlungen miteinander.

Diese drei Perspektiven bilden die Makrostruktur dieses Beitrags. Zunächst werden einleitend die Begriffe Interaktion und Kommunikation erläutert und gegeneinander abgegrenzt. Im zweiten Kapitel werden die strukturalistische Organisationsperspektive und das mechanische Kommunikationsmodell dargestellt. Dies wird an folgenden Themenfeldern inhaltlich vertieft: an der formalen Kommunikationsstruktur, an der Wahl des Kommunikationsmediums, an der Vorgesetzten-Untergebenen-Interaktion sowie an den Auswirkungen der räumlichen Arbeitsumgebung auf die organisationale Kommunikation und Interaktion. Im dritten Kapitel werden diejenigen Organisationsparadigmen vorgestellt, die als Kritik und Reaktion auf strukturalistische Organisationsmodelle entstanden sind: Der Human-Relations-Ansatz, sogenannte humanistische Organisationskonzepte sowie der sogenannte verhaltenswissenschaftliche Ansatz. Dies wird dann an folgenden Themenfeldern inhaltlich vertieft: am Thema Macht und Einfluss, an der Bedeutung von Spielen, Streichen und Scherzen in Organisationen, am Phänomen des Klatsches in Organisationen sowie an