

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbemerkung</b> .....	<b>IX</b>
---------------------------	-----------

<b>Vorwort</b> .....	<b>XIII</b>
----------------------	-------------

## *Beobachtungsgrundlagen*

<b>1 Beobachtung: Kultur und System</b> .....	<b>1</b>
---	----------

1.1 Sichtweisen .....	1
1.2 Kulturen wahrnehmen und für wahr nehmen – konstruieren, kommunizieren und dicht beschreiben. ....	7
1.3 Ich höre was, was du nicht sagst – Die sozioemotionale Kompo- nente des konstruktivistischen Kommunikationsverständnisses ....	13
1.4 Der Untersuchungsgegenstand: oder die kulturelle Matrix der Organisation .....	15
1.5 Das Immergleiche und doch das Andere – Die tägliche Reproduktion der Organisationskultur .....	19
1.6 Gefahr erkannt, Gefahr gebannt – Erkennen des Sinnhorizontes im Kultursystem .....	21
1.7 Zeichen im Treibsand – Das Diagnostizieren von Kommunikation im Unternehmen. ....	23
1.8 Sinnreferenzen – Die empirische Methode des Clifford Geertz: „Thick Description“ .....	28

<b>2 Beobachtung: Dichte Systembeschreibung – Komplementärempirie zur Systemtheorie</b> .....	<b>33</b>
---	-----------

2.1 Theoretische Hintergründe einer empirischen Systemtheorie .....	35
2.2 Empirische Zugangsweise und Beobachtungsinterpretationen .....	46

2.3	Systemtheoretische Empirie von Sinnsystemen . . . . .	47
2.4	Dichte Beschreibung als Beobachtungsform sozialer Systeme . . . . .	49
2.5	Systemtheorie und „Thick Description“ . . . . .	51
<b>3</b>	<b>Beobachtung: Systembewegungen . . . . .</b>	<b>57</b>
3.1	Das Wollen können und das Machen dürfen . . . . .	57
3.2	Instabil und unsicher – Das zukunftsfähige System Unternehmen . .	60
3.3	Reden ist Gold und Schweigen ist Silber – Man kann nicht nicht kommunizieren . . . . .	63
3.4	Das narrative System – Verändernde Erzählungen aus dem Dschungel der Unternehmenskommunikation . . . . .	65
3.5	Die normale Paradoxie – Nicht das Einzelbewusstsein verändert das System, sondern die Kommunikation . . . . .	69
3.6	Es ändert sich was durch das Andere – Kommunikation und Veränderung in sozialen Systemen . . . . .	72
3.7	Das Dazwischen ist das Soziale – Das eigentliche von sozialen Systemen zeigt sich nicht unvermittelt . . . . .	76
3.8	Wir wählen Anderes anders aus – Entwicklung heißt Kommunikation verändern . . . . .	79
3.9	Nur nicht bewegen – Starre und Veränderungsangst im System . . .	80
3.10	Entscheiden und Veränderung im System – Zweckrationale Scheuklappen . . . . .	82
3.11	Veränderungskomplexität, Nichttrivialität und Kontext – Das Gras wächst nicht schneller, wenn man daran zieht . . . . .	85
3.12	Beobachten und Verändern – Das System bewegt sich . . . . .	88
3.13	Still ruht der See – von Lock Ins und Pfadabhängigkeit in Organisationen . . . . .	91
3.14	Beobachtungsänderung – Der Weg aus dem Organisationssumpf . .	95
3.15	Management der Unterscheidungen – Es kann auch alles ganz anders sein. . . . .	99
<b>4</b>	<b>Beobachtung: Die Geschichten des Kultursystems Unternehmen. . . .</b>	<b>105</b>
4.1	Die Erzählung ist das Unternehmen. . . . .	105
4.2	Die Welt sieht anders aus – Argumentatives und narratives Denken. . . . .	107
4.3	Die Kraft der Erzählung – Wider den ökonomischen Messbar- keitsfetischismus. . . . .	108
4.4	Das soziale System der Geschichten . . . . .	110

<b>5 Beobachtung: Responseverhältnisse, Systemdilemma und Dienstleistungsproduktivität</b>	<b>113</b>
5.1 Das Sprechen des Sozialen	113
5.2 Systemumwelt und Person: Das Äußere nach Innen holen	116
5.3 Sinn und Wissen – Kommunikationsweisen, Wissen und Interpretationen	118
5.4 Systemintelligenz und Entwicklungsfähigkeit	121
5.5 Responsivität und Dienstleistungsproduktivität	123
5.6 Responsivitätsperformanz – Änderungen, ohne etwas zu verändern? Das Dilemma sozialer Systeme	127
<b>6 Beobachtung: Die Praxis des Nichtwissens – Unternehmenskultur und Dienstleistungsresponsivität</b>	<b>131</b>
6.1 Was ich nicht weiß, macht mich (nicht) heiß?	131
6.2 Die relationale Wirklichkeit von Dienstleistungen	135
6.3 Die Widerständige Organisation des Nichtwissens	137
6.4 Erhöhung der Dienstleistungsproduktivität durch Irritation – Möglichkeiten und Wege	141
6.5 Exkurs: Dienstleistungsgesellschaft – Abriss der soziologischen Perspektive	144
<b>7 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivität – Vom Messen des Unmessbaren</b>	<b>149</b>
7.1 Das maßlose Messen und die soziale Welt	149
7.2 Der „Sozialingenieursblick“ und das soziale System Unternehmen	151
7.3 Die Dienstleistungen und das System – Messungen und Relationalität	153
7.4 Tit for tat – Dienstleistungsproduktivität hängt vom Kontext ab	157
7.5 Maßvolles Messen – Komplexität kann nicht trivial gemessen werden	159
<b>8 Beobachtung: Kundenerfahrungen und Dienstleistungsproduktivität</b>	<b>167</b>
8.1 Des Kunden Wirklichkeit ist sein Himmelreich – Die subjektive Bewertung von Dienstleistungen ist entscheidend	167
8.2 Kommunikation verstehen – ist mehr als zuhören	170
8.3 Wie siehst du mich und wie sehe ich dich? – Image, Kommunikation und Verstehen im Dienstleistungsprozess	172
8.4 Wahrnehmen und Beobachten lernen – Beobachtungsmanagement im Dienstleistungsprozess	175

<b>9 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivitäten I – Beobachtungen des selbstreferenziellen Kontextualismus . . . . .</b>	<b>179</b>
9.1 Feldforschungsverhältnisse . . . . .	179
9.2 Ich mache mir die Welt, wie sie mir gefällt – Wirklichkeiten eines Unternehmens . . . . .	181
9.3 Sehe es, so wie ich es sehe und alles ist in Ordnung – Die Wirklichkeiten der Geschäftsleitung . . . . .	199
9.4 Veränderungen durch Kommunikation . . . . .	209
<b>10 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivitäten II – Quintessenz der Beobachtungen der Unternehmenskultur . . . . .</b>	<b>211</b>
10.1 Die Wirklichkeit der Leitungsebene . . . . .	211
10.2 Die Wirklichkeiten der Mitarbeiter . . . . .	216
<b>11 Beobachtung: Dienstleistungsproduktivitäten III – Beobachtungen des Responseverhaltens im System . . . . .</b>	<b>221</b>
11.1 Die Gewissheiten verändern sich . . . . .	221
11.2 Die Wirklichkeiten der Veränderungen . . . . .	226
11.3 Veränderung der Kommunikation – Kommunikation der Veränderung . . . . .	229
11.4 Veränderung der Veränderung – Beobachtungen der Leitungsebene . .	231
11.5 Das System, der Prozess, der Kunde und die Dienstleistungsproduktivität . . . . .	234
11.6 Die Entwicklung der Entwicklung . . . . .	237
11.7 Die Geschwindigkeit des sozialen Systems . . . . .	240
<b>12 Beobachtung: Fazit . . . . .</b>	<b>245</b>
<b>13 Literaturverzeichnis . . . . .</b>	<b>251</b>

System, Kommunikation und Dienstleistung  
Systemtheoretische Perspektiven zur  
Dienstleistungsproduktivität

Daub, J.

2017, XV, 268 S. 6 Abb., 1 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-14734-1