

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Das Phänomen Kommunikation	5
2.1	Kommunikation als Übertragung von Informationen – ein lineares Kommunikationsverständnis.....	6
2.2	Kommunikation als soziale Beziehung – ein zyklisches Kommunikationsverständnis	8
2.3	Ein soziologischer Zugang zur Kommunikation	16
2.3.1	Kommunikation als soziales System.....	17
2.3.1.1	Kommunikation als Interaktionssystem	18
2.3.1.2	Kommunikation des organisierten Sozialsystems	20
2.3.1.3	Erstes Zwischenfazit: Kommunikation ohne Akteur.....	25
2.3.2	Kommunikation als Prozess der Symbolvermittlung	27
2.3.2.1	Kommunikation als Übermittlung signifikanter Gesten	28
2.3.2.2	Kommunikation als symbolische Interaktion	32
2.3.2.3	Zweites Zwischenfazit: Kommunikation ohne System	35
3	Kommunikation in sich wandelnden Organisationen.....	39
3.1	Organisation als Prozess	40
3.1.1	Der Prozess des Organisierens als Zusammenspiel von Akteur und System	41
3.1.2	Die Reduktion von Mehrdeutigkeit im Prozess des Organisierens	46
3.2	Der organisierte Prozess des Kommunizierens	53
3.3	Organisationskommunikation im Wandel.....	58
4	Das Gerücht als soziale Erscheinung.....	67
4.1	Vom Gerücht als göttliche Stimme zum Gerücht als anonyme Stimme	67
4.2	Der Lebenszyklus eines Gerüchtes: Entstehung, Verbreitung und Folgen	71
4.2.1	Ambiguität und Betroffenheit als Ausgangsbedingung für die Entstehung eines Gerüchtes.....	71
4.2.2	Die Verbreitung des Gerüchtes in Raum und Zeit	78
4.2.3	Die Konstruktion von sozialer Wirklichkeit als Folge der Konstruktion eines Gerüchtes.....	84
4.2.3.1	Der Konstruktionsprozess des Gerüchtes	85
4.2.3.2	Die Folgen der Gerüchtekonstruktion	87
4.3	Das Gerücht im organisationalen Wandlungsprozess	89
4.3.1	Das Gerücht im organisierten Prozess des Kommunizierens	89
4.3.1.1	Die Entstehung eines Gerüchtes in der Organisation	91
4.3.1.2	Der Konstruktionsprozess eines Gerüchtes in der Organisation.....	93
4.3.1.3	Die Produktion von Organisationswissen als Folge des Gerüchtes	94
4.3.2	Die Quintessenz: Gerüchtefunktion im organisationalen Wandel.....	96

5	Methodisches Vorgehen und Einführung in die Empirie „Verkehrsunternehmen im Wandel“	101
5.1	Die Interpretation als Zugang zum Forschungsgegenstand „Gerücht“	101
5.2	Die Rekonstruktion des Organisationsprozesses mit Hilfe des leitfadengestützten Experteninterviews	106
5.2.1	Die befragten „Experten“	108
5.2.2	Die „flexible“ Struktur des Leitfadens	110
5.2.3	Die Offenheit des Experteninterviews für narrative Passagen	111
5.3	Dokumentenanalyse als Analyse dokumentierter Wirklichkeit	113
5.4	Die Auseinandersetzung mit erzähltem und dokumentiertem Wissen	116
5.5	Die Einführung in den Einzelfall „Verkehrsunternehmen im Wandel“	118
5.5.1	Die Rekonstruktion des dokumentierten Fallbeispiels	119
5.5.1.1	Mitarbeiterbefragung und Analyse des Dienstplanes	121
5.5.1.2	Durchführung der Workshops und Krisenmanagement	124
5.5.1.3	Projektweiterführung auf dem Betriebshof B	126
5.5.1.4	Projektausgang und Nachwirkungen	127
5.5.2	Die Reflexion des Projekthergangs in der Projektdokumentation	129
6	Der Blick hinter die Kulissen der dokumentierten Wirklichkeit: das Gerücht im Projektverlauf	133
6.1	Der Projektstart vor dem Hintergrund der Kommunikationsroutinen des Verkehrsunternehmens	133
6.2	Die Projektentwicklung bis zur Eskalation: Das Projekt als Krisenerfahrung	143
6.2.1	Die Information des Fahrpersonals: Konzentration auf die Betroffenen	143
6.2.2	Die Projektkommunikation	147
6.2.3	Die Durchführung der Workshops: Irritation der Fahrer aufgrund widersprüchlicher Kommunikation	154
6.2.4	Wandel unter Druck: Die Situation spitzt sich zu	158
6.2.5	Die Bandbreite der Stimmungen	159
6.2.6	Die Zuspitzung der Situation mündet in der Krise	162
6.3	Das Gerücht als Ausdruck der Krise	167
6.3.1	Ein Gerücht entsteht	168
6.3.2	Die Streuung des Gerüchtes im Verkehrsunternehmen	171
6.3.3	Das Gerücht interpretiert die organisationale Wirklichkeit	176
6.3.4	Die Interpretation des Gerüchtes oder das Gerücht als Stimmungsbarometer	181
6.4	Das Gerücht und seine Konsequenzen	188
6.4.1	Der Protest der Fahrer als Folge des Gerüchtes	189
6.4.2	Ein Neuanfang auf dem Betriebshof B: Gerüchte ohne Folgen	191
6.5	Die Projektbilanz: Das Gerücht interpretiert und konstruiert soziale Wirklichkeit	203
7	Schlussbetrachtung	207
	Literaturverzeichnis	213