

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](http://www.shaker.de) • eMail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

## **Zusammenfassung der Arbeit „Kommunikationsprozessanalyse – ein interdisziplinärer Beitrag zur Analyse der Kommunikation in Organisationen“ von Christiane Michulitz**

Für die strategische Lenkung von Organisationen stellt sich die Frage nach Beurteilungskriterien für eine auf die Organisationsziele abgestimmte *interne* Kommunikation. Um die Gesetzmäßigkeiten von Kommunikation in Organisationen als Gesamtphänomen zu erfassen, wird in dieser Arbeit mit einem interdisziplinären Ansatz die Basis für eine umfassende Sichtweise auf die Komplexität von Organisationen entwickelt. Luhmanns (Luhmann 1984) systemtheoretischer Ansatz wird herangezogen, um den Zusammenhang zwischen den Eigenschaften komplexer sozialer Systeme und der sie konstituierenden Kommunikation zu zeigen. Ausgehend von der Systemtheorie wird ein Instrumentarium zur Analyse von Kommunikation in Organisationen entwickelt: die Kommunikationsprozessanalyse.

Die *Kommunikationsprozessanalyse* ist eine sechsstufige Methode zur Analyse der Kommunikationsprozesse, der Kommunikationsstrukturen und deren Wechselwirkungen in einer Organisation.

Im **ersten Schritt** der Kommunikationsprozessanalyse werden der Existenzgrund, die Ziele und die Strategien der zu untersuchenden Organisation formuliert. Diese dienen als Maßstab für die Bewertung der organisationsinternen Kommunikation.

Im **zweiten Schritt** werden anhand von Leitfadeninterviews Informationen über die prozess- und strukturorientierte Perspektive auf die Kommunikation in der zu untersuchenden Organisationen gewonnen.

Im **dritten Schritt** werden die Ergebnisse aufbereitet, dabei wird überprüft, ob die gesammelten Merkmale das System vollständig beschreiben.

Die Durchführung einer Sensitivitätsanalyse leistet im **vierten Schritt** die Identifikation der Wechselwirkungen systemimmanenter Rahmenbedingungen auf die organisationsinterne Kommunikation. Dabei treten die systemtypischen Muster zutage.

Die Ziele und Strategien einer Organisation werden im **fünften Schritt** der Kommunikationsprozessanalyse zum Maßstab für die Maßnahmen zur Reorganisation. Aus den möglichen Ansatzpunkten wird einer herausgenommen und verändert.

Im **sechsten Schritt** wird der Erfolg der Maßnahme evaluiert.

Ausgehend von der Kommunikation in einer Organisation lassen sich mit der entwickelten Methode durch die Realisierung eines Aktionsforschungsansatzes (French/Bell 1982) die strukturellen Bedingungen des Handelns von Mitgliedern einer Organisation beteiligungsorientiert analysieren. In der Diagnose zeigen sich die für die Organisation typischen Muster und die für die Organisationsentwicklung relevanten Themen. Mit der Durchführung dieser Methode wird versucht, nicht direkt auf das Handeln der Einzelnen einzuwirken, sondern die Voraussetzungen für das Handeln zu verstehen und diese gegebenenfalls zu verändern.