Informationsprozesse im Betrieb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Mögliche Störungen** |  |
|  | Betriebsblindheit verengt den Blick, weil Aufgaben­ wechsel und abteilungsübergreifende Kooperation fehlen. |  |
|  | Das eigene Selbstbild verzerrt die Aufmerksamkeit und die Informationsverarbeitung. |  |
|  | Unter Gleichgesinnten werden Meinungsunterschiede aus Harmoniebedürfnisgründen nicht ausdiskutiert. |  |
|  | Die eigene Meinung wird nur bei Gleichgesinnten über­ prüft. |  |
|  | Spezialisten verstehen sich nicht mehr, weil die Unter­ schiede in den Denkprozessen zu gross sind. |  |
|  | Von unten nach oben – aber auch von oben nach unten – in der Hierarchie werden Ergebnisse beschönigt und Fehler nicht kommuniziert. |  |
|  | Informationen werden zurückgehalten oder verfälscht, um Machtvorsprünge zu erreichen. |  |
|  | Konkurrenzdenken und Rivalitäten zwischen den Abtei­ lungen schüren Ängste, die einen offenen Meinungs­ austausch verhindern. |  |
|  | In Gruppen sorgt der «gemeinsame Geist» dafür, dass keine abweichende Meinungen entstehen. |  |
|  | | |
|  | **Lösungsansätze** |  |
|  | Gut zuhören. |  |
|  | Von sich selbst mit «ich» statt «man» sprechen. |  |
|  | Erklären, warum etwas gefragt wird und was die Frage bedeutet. |  |
|  | Sich bewusst machen, wie man denkt und fühlt, und sorgfältig auswählen, was man sagt und tut, damit man von den anderen verstanden werden kann. |  |
|  | Warten mit Interpretationen und Aussprechen von Eindrücken, zuerst nachfragen. |  |
|  | Körpersignale beachten. |  |
|  | Wünsche klar aussprechen. |  |
|  | Offen appellieren. |  |
|  | Allfällige Störungen vorrangig behandeln. |  |