

Informationsprozesse im Betrieb

X	Mögliche Störungen
	Betriebsblindheit verengt den Blick, weil Aufgabenwechsel 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 überprüft.
	Spezialisten verstehen sich nicht mehr, weil die Unterschiede 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 Abteilungen schüren Ängste, die einen offenen Meinungs austausch verhindern.
	In Gruppen sorgt der «gemeinsame Geist» dafür, dass keine abweichende Meinungen entstehen.

X	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.